



## **CHEFS D'ENTREPRISE : VOUS CONNAISSEZ DES DIFFÉRENDS AVEC VOS CLIENTS, VOS FOURNISSEURS, UN ACTEUR PUBLIC**

### **FAITES APPEL AU MÉDIATEUR DES ENTREPRISES**

Dans le cadre des mesures de soutien aux entreprises mises en place par le Gouvernement, le Médiateur des entreprises est le dispositif privilégié pour vous aider à trouver des solutions à tout type de différends que vous pouvez rencontrer avec une autre entreprise ou administration.

### **QUI SOMMES NOUS ?**

Le Médiateur des entreprises propose un service de médiation gratuit, rapide et confidentiel. Il est également à votre disposition pour répondre à vos questions concernant le comportement à adopter avec vos partenaires commerciaux et pour orienter vos demandes vers les services compétents dans le cadre des mesures de soutien.

Le Médiateur des entreprises s'adresse à tous les acteurs économiques. Il est doté d'une équipe de 60 médiateurs expérimentés sur tout le territoire. Il obéit à des règles strictes de confidentialité, neutralité, indépendance et impartialité.

### **DANS QUELS CAS « SAISIR LE MÉDIATEUR » ?**

- En cas de différend avec une autre entreprise dans l'exécution d'un contrat (conditions de paiement, rupture brutale de contrat, refus de reconnaissance ou « utilisation abusive » de la force majeure...
- En cas de difficulté pour obtenir le report de votre loyer (bail commercial), la suspension de vos factures d'eau et d'énergie par exemple, et si vous n'avez pas obtenu de réponse de la part du bailleur ou du prestataire de service.
- En cas de difficultés dans le cadre de la commande publique (problèmes d'exécution de la commande, pénalités, non-paiement...)

Dans tous ces cas, vous devez procéder à une saisine formelle en cliquant « Saisir le Médiateur » sur le site [mediateur-des-entreprises.fr](http://mediateur-des-entreprises.fr)

### **COMMENT CELA FONCTIONNE ?**

Faites votre demande en ligne en cliquant sur « Saisir le Médiateur » et répondez à chacun des items, et validez votre dossier. Vous serez recontacté rapidement par un médiateur qui analysera votre demande, fera le lien avec les différentes parties prenantes, et mettra tout en oeuvre pour qu'une solution amiable puisse être trouvée.

## DANS QUELS CAS « ECRIRE AU MÉDIATEUR » ?

- Vous avez des questions sur le comportement à adopter vis à vis d'un partenaire économique,
- Vous ne savez pas vers quel interlocuteur orienter votre demande
- Vous n'identifiez pas les mesures de soutien du Gouvernement dont vous pourriez bénéficier

Dans tous les cas, posez votre question sur « Ecrire au Médiateur » sur le site [mediateur-des-entreprises.fr](http://mediateur-des-entreprises.fr)

Complétez le formulaire en ligne avec vos coordonnées et posez-votre question

## COMMENT CELA FONCTIONNE ?

Posez-votre question en ligne en cliquant sur « Ecrire au Médiateur ».

Nous saisir ou nous écrire  
[mediateur-des-entreprises.fr](http://mediateur-des-entreprises.fr)

[mediateur-des-entreprises.fr](http://mediateur-des-entreprises.fr)

## IMPORTANT

Si votre question porte sur les dispositifs de soutien, toutes les informations à jour sont disponibles sous le lien suivant :

<https://www.economie.gouv.fr/coronavirus-soutien-entreprises>

Une «Foire aux questions» est également disponible et mise à jour quotidiennement. N'hésitez pas à poser votre question si une réponse n'a pas encore été apportée à votre interrogation :

<https://info-entreprises-covid19.economie.gouv.fr/kb>

## Coronavirus : il existe des gestes simples pour vous protéger et protéger votre entourage



Se laver les mains  
très régulièrement



Tousser ou éternuer dans  
son coude ou dans un mouchoir



Utiliser des mouchoirs  
à usage unique



Saluer sans se serrer la main,  
éviter les embrassades