

Direction juridique Droit des affaires

[Contrats et clauses \(/directions-juridiques/droit-des-affaires/contrats-et-clauses/index.php\)](/directions-juridiques/droit-des-affaires/contrats-et-clauses/index.php)

[Statuts des sociétés \(/directions-juridiques/droit-des-affaires/statuts-des-societes/index.php\)](/directions-juridiques/droit-des-affaires/statuts-des-societes/index.php)

[Responsabilité - Assurances \(/directions-juridiques/droit-des-affaires/responsabilite-assurances/index.php\)](/directions-juridiques/droit-des-affaires/responsabilite-assurances/index.php)

[Fusion-acquisition \(/directions-juridiques/droit-des-affaires/fusion-acquisition/index.php\)](/directions-juridiques/droit-des-affaires/fusion-acquisition/index.php)

[Brevets et marques \(/directions-juridiques/droit-des-affaires/brevets-et-marques/index.php\)](/directions-juridiques/droit-des-affaires/brevets-et-marques/index.php)

[Fiscalité \(/directions-juridiques/droit-des-affaires/fiscalite/index.php\)](/directions-juridiques/droit-des-affaires/fiscalite/index.php)

[Contentieux \(/directions-juridiques/droit-des-affaires/contentieux/index.php\)](/directions-juridiques/droit-des-affaires/contentieux/index.php)

[ACCUEIL \(HTTP://WWW.LESECHOS.FR\)](http://www.lesechos.fr)

[BUSINESS \(/\)](#)

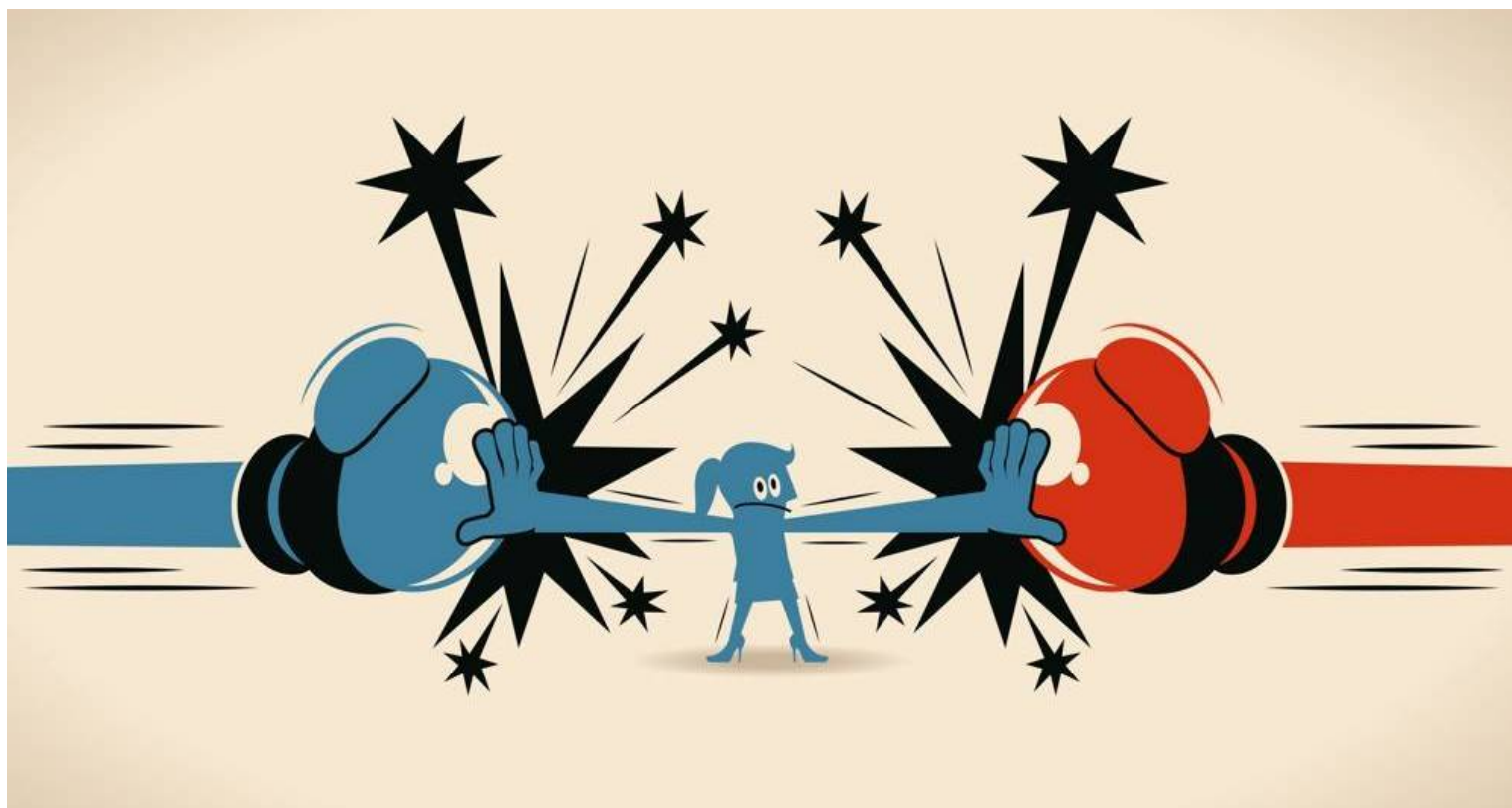
[DIRECTIONS JURIDIQUES \(/DIRECTIONS-JURIDIQUES/INDEX.PHP\)](/directions-juridiques/index.php)

[DROIT DES AFFAIRES \(/DIRECTIONS-JURIDIQUES/DROIT-DES-AFFAIRES/INDEX.PHP\)](/directions-juridiques/droit-des-affaires/index.php)

**CONTENTIEUX**

# La médiation relancée par la crise sanitaire

VALERIE LANDRIEU | Le 31/08 à 07:01



Le médiateur des entreprises a enregistré une explosion des saisines. - *IStock*

**Tendance | Avec la pandémie et le confinement, et alors que les tribunaux de commerce étaient fermés, les sollicitations du médiateur des entreprises et des médiateurs libéraux ont connu une forte croissance. Les pratiques se sont adaptées.**

Élément du dispositif de soutien mis en place par le Gouvernement depuis le début de la crise sanitaire, **le médiateur des entreprises** (<https://www.lesechos.fr/economie-france/conjoncture/delais-de-paiements-le-mediateur-des-entreprises-salame-de-pratiques-choquantes-1200800>) a vu son activité multipliée par dix, entre mars et juin, avec plus de 5.000 sollicitations. Ces dernières ont émané, en premier lieu, des secteurs les plus touchés par le ralentissement économique : l'hôtellerie-**restauration** (<https://business.lesechos.fr/entrepreneurs/aides-reseaux/0600003868269-restauration-9-incubateurs-et-programmes-pour-se-lancer-324402.php>) (15,5 %) et le **commerce** (<https://business.lesechos.fr/entrepreneurs/aides-reseaux/0601929280548-retail-les-incubateurs-et-accelerateurs-pour-lancer-sa-start-up-332694.php>) (14,2 %), en grande partie des TPE et des PME en proie à des difficultés liées à des litiges occasionnés par la situation.

Depuis dix ans, ce service gratuit placé sous la responsabilité du ministère de l'Economie, aide les chefs d'entreprise à trouver des solutions aux différends qu'ils peuvent rencontrer avec leurs partenaires commerciaux, administration comprise. Les médiateurs « libéraux » ont, eux aussi, été très sollicités ces derniers temps, notamment lorsque les tribunaux de commerce étaient fermés pour cause de **confinement** (<https://business.lesechos.fr/entrepreneurs/aides-reseaux/dossiers/coronavirus-temoignages-confinement-/chroniques-du-confinement-les-entrepreneurs-face-au-coronavirus-335924.php>) général.

## Restaurer l'image

« *Les dossiers tiennent principalement à des ruptures de contrats* », indique Patricia Malbosc, la présidente du réseau Planet'Médiation. Les professionnels ont dû revoir leurs pratiques. « *Je commence toujours par rencontrer individuellement chacune des parties, j'organise une rencontre plénière pour croiser les ressentis, évaluer les intérêts communs, et identifier les points de blocage et les portes de sortie. L'important est de mettre les parties autour de la table pour qu'elles communiquent, vident leur sac ; le médiateur est présent pour éviter les débordements et faire en sorte que chacun voit où est son intérêt* », expliquait cette dernière avant la crise. Comme ailleurs, la méthode s'est adaptée, avec **réunions en visioconférence** (<https://business.lesechos.fr/directions-numeriques/digital/transformation-digitale/0603162464346-coronavirus-l-application-zoom-entre-gloire-et-deboires-337273.php>) ou au téléphone, mais des interrogations ont surgi, en particulier en matière de garantie de la confidentialité : les propos échangés ne sont-ils pas enregistrés ? Les interlocuteurs sont-ils vraiment seuls derrière leur écran ? « *La*

*confiance réciproque, déjà au coeur de notre démarche, est alors essentielle* », insiste la médiatrice qui reprend peu à peu les réunions physiques dans le respect des nouvelles normes sanitaires.

Pour régler des désaccords avec un acteur externe ou mettre fin à des dysfonctionnements internes, l'intervention d'un médiateur, **a longtemps été une solution sous-utilisée en France.** (<https://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/litiges-entre-entreprises-et-pourquoi-pas-la-mediation-1015081>). Elle a toutefois la réputation de présenter un avantage, devenu cher aux entreprises : celui de préserver leur image. « *Qu'il s'agisse d'une médiation commerciale ou d'une médiation intra-entreprise, le dirigeant s'évite ainsi les délais d'un procès\_ il s'agit de régler l'affaire en quelques mois, voire en quelques semaines\_ et peut conforter, voire restaurer l'image d'une organisation, en prouvant qu'elle est en capacité de négocier dans le respect des uns et des autres* », analyse Patricia Malbosc. **Avec la médiation, les parties s'obligent à rechercher une solution amiable en se soumettant à l'arbitrage d'un tiers neutre,** (<https://business.lesechos.fr/directions-juridiques/droit-des-affaires/contrats-et-clauses/0301828500018-mediation-hausse-des-enjeux-financiers-321733.php>) et la procédure doit permettre de continuer à travailler en bonne intelligence avec un partenaire litigieux.

**@ValLandrieu (<https://twitter.com/ValLandrieu>)**

Suivre

([javascript:;void\(0\);](javascript:;void(0);))