

# Crise de l'énergie - Le médiateur des entreprises

**DDFIP**

## Présentation du dispositif

Le Médiateur des entreprises est une mesure de soutien aux entreprises rencontrant des difficultés avec leurs clients ou fournisseurs. Il permet d'assurer une meilleure solidarité dans les relations clients fournisseurs dans le cadre des marchés publics et privés.

## Conditions d'attribution

### A qui s'adresse le dispositif ?

— Entreprises éligibles

Toutes les entreprises peuvent bénéficier des services du Médiateur des entreprises

### Quelle forme prend cette mesure ?

Le Médiateur des entreprises :

- mobilise largement son réseau afin de proposer une solution de médiation à toute entreprise confrontée à des difficultés dans ses relations clients/fournisseurs, notamment celles liées à la hausse des prix du carburant,
- conduit un travail spécifique avec les fédérations et syndicats professionnels du secteur du transport routier de marchandises, ainsi qu'avec leurs clients et fournisseurs, dans le cadre du comité dédié.

En pratique, toute entreprise rencontrant un différend avec un client ou un fournisseur (retard de paiement, augmentation brutale des prix imposée sans concertation, refus d'un client professionnel d'accepter une révision tarifaire, etc.) peut saisir le Médiateur. Une médiation confidentielle est alors mise en place afin de favoriser une résolution amiable et constructive du litige.

S'agissant plus particulièrement du transport routier de marchandises, les comportements anormaux d'acteurs structurants (grandes entreprises ou acteurs publics) susceptibles d'avoir un impact significatif sur leurs partenaires peuvent être signalés via les syndicats ou fédérations professionnelles. Après analyse, le comité peut intervenir directement, de manière confidentielle, auprès de l'acteur concerné afin de comprendre les pratiques observées et de les faire évoluer.

Dans le secteur spécifique du BTP, les comportements atypiques d'acteurs structurants (grandes entreprises ou acteurs publics) susceptibles d'avoir un impact significatif sur un réseau d'entreprises clientes ou fournisseurs peuvent être signalés via les syndicats ou fédérations professionnelles. Après analyse, le comité est en mesure d'intervenir directement, en toute confidentialité, auprès de l'acteur concerné afin de comprendre ses pratiques et d'encourager leur évolution.

— Critères d'éligibilité à une médiation

Le sujet doit porter sur une difficulté dans une relation entre un client professionnel et un fournisseur, ayant déjà fait l'objet d'un premier échange resté sans solution.

Le montant du différend doit être d'au moins 1 500 €.

Les litiges impliquant des particuliers ne sont pas du ressort du Médiateur des entreprises.

---

## Montant de l'aide

### De quel type d'aide s'agit-il ?

C'est un service de médiation proposé par le Médiateur des entreprises accessible à tous les acteurs économiques, tant publics que privés.

Ce service gratuit et confidentiel, donne la possibilité aux entreprises de trouver une solution et de préserver leur relation commerciale en cas de différend avec une autre entreprise ou administration.

Il est possible de saisir le Médiateur même si l'entreprise bénéficie déjà d'autres aides.

---

## Informations pratiques

### Quelle démarche à suivre ?

— Après de quel organisme

La saisine du Médiateur s'effectue directement en ligne, via [le site du Médiateur des entreprises](#).

---

## Organisme

### DDFIP

#### Direction Départementale des Finances Publiques

- **Accès aux contacts locaux**  
Web : [annuaire.service-public.fr/...](http://annuaire.service-public.fr/...)

---

## Liens

- [FAQ](#)