



A l'occasion de la semaine internationale de la Médiation, le Centre de Médiation Interentreprises à Metz (CMIM)

communique :

Entrepreneurs, Artisans,

Vous êtes confrontés à un ou des litiges, conflits, qui empoisonnent votre quotidien. Vous consacrez trop de temps et d'argent à les résoudre vous-mêmes ou à trouver la parade juridique pour y répondre.

Vous vous dispersez à tenter de régler les conflits avec vos clients, fournisseurs ou à l'intérieur de votre entreprise.

Vous perdez la motivation, l'énergie qui vous ont fait créer et développer votre projet d'entreprise et vous aimeriez conserver l'énergie positive nécessaire pour affronter les défis.

La Médiation peut vous aider !

Litiges avec vos clients particuliers, consommateurs de biens ou services:

Une obligation légale d'information de vos clients

Savez-vous que vous devez, en tant que professionnel, permettre à tout consommateur l'accès à un dispositif de médiation de la consommation ? Cette obligation résulte de l'article L.616-1 du code de la consommation.

Un client qui n'a pas reçu satisfaction suite à l'émission d'une réclamation à votre entreprise doit pouvoir saisir un médiateur dont les coordonnées doivent être précisées dans tous vos supports de communication destinés à vos clients (site internet, conditions générales de vente (CGV) ou de services, devis, bons de commande, factures notamment). Il doit également y mentionner l'adresse du site internet du ou des médiateurs.

Lorsqu'il est saisi par le consommateur, le médiateur de la consommation tentera une médiation en vue de la résolution amiable de ce litige. Pour toute information complémentaire ou pour trouver le médiateur de la consommation en charge de votre secteur d'activité, vous pouvez vous rendre sur le site du service public Médiation des litiges de la consommation - professionnels | service-public.fr.

Le non-respect de ce dispositif peut être sanctionné d'une amende administrative de 3 000 € maximum pour une entreprise individuelle et de 15 000 € pour une société.

Pour tous les autres litiges, le Centre de Médiation Inter-Entreprises de Metz (CMIM) est à votre écoute, vous aide et vous propose ses services:

Conflits avec les parties tierces : partenaires, fournisseurs, etc...vos litiges vous font perdre du temps, de l'argent et vous craignez pour l'image de votre entreprise...

Conflits/litiges avec un client professionnel : un chantier qui se passe mal, des délais indépendants de votre volonté, des impayés... vous souhaitez proposer une solution amiable pour éviter une procédure ou en cours de procédure.

Conflits à l'intérieur de votre entreprise : les conflits entre deux salariés, au sein d'une même équipe, avec vos associés, votre famille, entre deux services... une action prud'homale...

Vous identifiez des salariés qui souffrent au travail et vous vous souciez du bien-être de vos salariés, indispensables à l'efficacité et à la réussite de votre entreprise...

Ne restez pas figés, osez le dialogue avec l'aide d'un médiateur **du Centre de Médiation Interentreprises de Metz (CMIM)**.

L'intervention d'un Médiateur, extérieur, impartial et neutre vous aidera à transformer le conflit, vous permettra de rétablir la communication et le dialogue au sein de votre entreprise pour retrouver la confiance sur le long terme.

Le **Centre de Médiation Interentreprises de Metz (CMIM)** est à vos côtés et vous propose des médiateurs locaux, formés, compétents, indépendants, avec des parcours professionnels riches, différents, capables d'intervenir rapidement dans tous types de litiges.

Vous pouvez contacter le CMIM par mail : mediation@cmim-asso.fr ou pour plus d'informations vous pouvez vous rendre sur son site : <https://www.cmim-asso.fr/>

Pour le CMIM,

Christophe Chilte, médiateur CMIM

Martine Wahl, Présidente et médiatrice CMIM