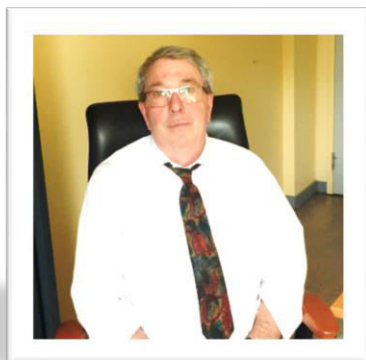


Guy BENDER - médiateur des entreprises à la Direccte



Guy Bender est un agent expérimenté au sein de la Direccte qui exerce la fonction de médiateur depuis trois ans. « J'ai à cœur de régler les problèmes et j'éprouve un sentiment de satisfaction lorsque j'arrive à apporter mon aide pour la résolution d'un conflit » confie-t-il. « Dans ce métier, il faut avoir une très forte capacité d'écoute et disposer aussi de qualités de conciliateur... D'ailleurs parfois à l'issue du conflit les intervenants restent en bons termes parce que chacun a fait des efforts et a pris conscience des efforts de l'autre ».

Principalement au service des PME et des artisans

« Les entreprises qui me sollicitent sont principalement des PME et des artisans qui ne disposent pas de service juridique interne. Les griefs portent le plus souvent sur le non-respect des délais de paiement ou sur la mauvaise qualité des prestations réalisées... Un dossier de médiation dure en moyenne une semaine étalée sur une période maximale de trois mois depuis la première rencontre avec les parties » précise-t-il.

Pour donner un ordre de grandeur, il traite une trentaine de dossiers sur son territoire avec un taux de satisfaction d'environ 80 %. Avec ses deux autres collègues, c'est quasiment une centaine de conflits qui est traitée annuellement. Enfin, le médiateur propose à toutes les entreprises de signer une charte dite de bonnes pratiques en matière de relations avec les entreprises

La médiation est une forme de règlement des litiges quasiment obligatoire depuis le décret du 11 mars 2015 relatif à la résolution amiable des différends. La médiation publique repose sur trois principes : la confidentialité, la rapidité (maximum trois mois) et la gratuité. Le médiateur n'est ni juge, ni arbitre, ni conciliateur. Il est neutre, impartial et indépendant.

Contacteur un médiateur : rien de plus simple, la demande de médiation se fait par saisine sur le site internet de la médiation www.mediateur-des-entreprises.fr.

Pour contacter directement un médiateur des entreprises dans la région Grand Est, adressez-vous à :

Alsace: Guy BENDER - 03 69 20 99 31 - guy.bender@direccte.gouv.fr

Champagne Ardenne : Pierre CASERT - 03 26 69 92 81 - pierre.casert@direccte.gouv.fr

Lorraine : Bruno FERRY - 03 54 48 20 35 / 06 08 87 99 63 - bruno.ferry@direccte.gouv.fr