

## LA COOPÉRATION AVEC LE MÉDIATEUR DES ENTREPRISES

Dans ce contexte de forte augmentation des prix de l'énergie, le médiateur national de l'énergie, qui avait appelé dès le printemps 2022 les pouvoirs publics à protéger les petits consommateurs professionnels, s'est rapproché du médiateur des entreprises, dont c'est la compétence, afin de se concerter avec lui, d'échanger sur les cas dont il était saisi et d'harmoniser les bonnes pratiques.

### TRIBUNE

**Pierre Pelouzet**  
Médiateur des entreprises

Créé en 2010 à la suite de la crise de 2008, qui était un sujet entre les entreprises et les banques, le médiateur des entreprises traite désormais des relations entre les entreprises et tout autre acteur, privé ou public. Nous pratiquons la médiation en face à face dans l'objectif de recréer de la confiance et d'amener les acteurs à un dialogue constructif. Dans 7 cas sur 10, cela aboutit à un accord entre les parties. Nous sommes désormais saisis de près de 4 000 cas chaque année (chiffre de 2020), contre une centaine en 2012.

Le sujet de l'énergie était historiquement peu traité. Mais de premiers mouvements sont apparus à la fin de l'année 2021, et un comité de crise sur l'énergie a été créé début 2022 dont la présidence et l'animation nous ont été confiées. Réunissant tous les acteurs, énergéticiens, distributeurs et représentants des consommateurs du boulanger à la multinationale, il vise à faire

remonter les cas structurels et à diffuser les bonnes pratiques. Les engagements inclus dans la charte des fournisseurs d'énergie, signée par de nombreux acteurs en octobre 2022, s'inspirent de nos travaux. Nous avons également publié une « check-list » énergie afin de faciliter aux chefs d'entreprises, notamment les artisans et petits entrepreneurs, leur prise de décision dans le cadre du renouvellement de leur contrat de fourniture d'énergie. Nous les informons également sur les différents dispositifs d'accompagnement proposés par les pouvoirs publics, qui ont été ré-évalués à plusieurs reprises à mesure de l'évolution des marchés.

Dans ce contexte, la connaissance fine qu'a le médiateur national de l'énergie du fonctionnement du marché de l'énergie nous a été très précieuse. Nous avons beaucoup discuté, partagé et expliqué ensemble, devant divers publics, la spécificité de



**« Il sera utile de maintenir les relations nouées avec le médiateur national de l'énergie. »**

nos rôles respectifs. Ainsi, les saisines des TPE de moins de 10 salariés et de 2 millions de chiffre d'affaires doivent être adressées au médiateur national de l'énergie, celles des entreprises de taille plus importantes au médiateur des entreprises. Le message est plutôt bien intégré par les entreprises elles-mêmes et nous estimons qu'il n'y a aucune raison de modifier un système qui a fait la preuve de son efficacité. En revanche, nous insistons l'un et l'autre sur un point : nous pouvons aider les chefs d'entreprises à comprendre et interpréter les contrats qui leur sont proposés, mais en aucun cas, intervenir dans la négociation.

Aujourd'hui, la situation s'apaise mais les tarifs demeurent élevés et l'avenir reste incertain. Ces sujets sont appelés à évoluer encore, et il sera utile de maintenir les relations professionnelles et amicales qui se sont nouées à l'occasion de cette première collaboration rendue nécessaire par la crise énergétique de ces derniers mois. La médiation est un sujet sur lequel il est toujours utile de partager.

Le médiateur national de l'énergie et le médiateur des entreprises ont aussi, lors d'interventions communes devant des publics professionnels, rappelé la répartition de leurs compétences respectives selon la taille des entreprises : les très petites entreprises (TPE) relèvent de la compétence du médiateur national de l'énergie, les autres entreprises de celle du médiateur des entreprises ; ils ont également rappelé que leurs compétences respectives, telles qu'elles sont définies par les textes, n'incluent pas la négociation ou la re-négociation des contrats, même s'ils ont accepté parfois de le faire dans des cas particulièrement délicats.

Le médiateur des entreprises a publié une « check-list » pour aider les consommateurs professionnels à bien choisir leur fournisseur d'énergie et le contrat qui correspond le mieux à leurs besoins ; le ministère de l'économie a fait signer une « charte d'engagements » aux fournisseurs d'énergie.

Le médiateur national de l'énergie demande que les outils qui ont été mis en place pour aider les entreprises à faire face à la crise soient complétés sur le plus long terme par une évolution de la législation pour mieux les protéger ; cette demande concerne plus particulièrement les très petites entreprises (TPE), dont on a pu constater qu'elles pouvaient être tout particulièrement fragilisées lorsque leur activité était très consommatrice d'énergie.