

Webinaire CPME énergie

Le Médiateur des entreprises
14 décembre 2022

I - Le Médiateur des entreprises

1. Un dispositif de médiation interentreprises, né de la crise de 2008

- Etats Généraux de l'industrie (nov. 2009 – janvier 2010)
- Nomination du médiateur interentreprises industrielles et de la sous-traitance auprès du ministre de l'industrie (avril 2010)

2. Un dispositif qui participe à la mission d'intérêt général de développement des modes alternatifs de règlement des différends

- L'ouverture de la médiation interrompt la prescription et suspend ou interrompt les délais de recours contentieux

3. Des missions progressivement étendues à toutes les relations contractuelles ou relationnelles inter-entreprises, à la commande publique et à l'innovation

- Un service public rapide, gratuit, confidentiel
- Ouvert à tous les acteurs économiques, privés et publics, quelle que soit leur taille
- Un réseau de 90 médiateurs délégués aux niveaux national et régional
- Trois types de médiation : individuelle, collective, filières
- Objectif : Renouer le dialogue, restaurer la confiance, ré-humaniser la relation client-fournisseur

4. Les principes d'intervention du médiateur

Ni juge, ni arbitre, ni conciliateur, ni expert, ni « sauveur » mais facilitateur qui :

- est formé, neutre, impartial et indépendant
- applique un processus structuré en toute confidentialité
- contribue à ce que les « médiés », volontaires, trouvent eux-mêmes une solution négociée, à la fois satisfaisante, réaliste et pérenne

6 grands principes :

- Confidentialité
- Neutralité
- Indépendance
- Impartialité
- Loyauté
- Gratuité

La médiation est un temps privilégié qui suppose l'absence de toute intervention extérieure, quelle qu'en soit la nature, risquant de la mettre en échec.



Accord simple vs
Protocole transactionnel

I - Le Médiateur des entreprises

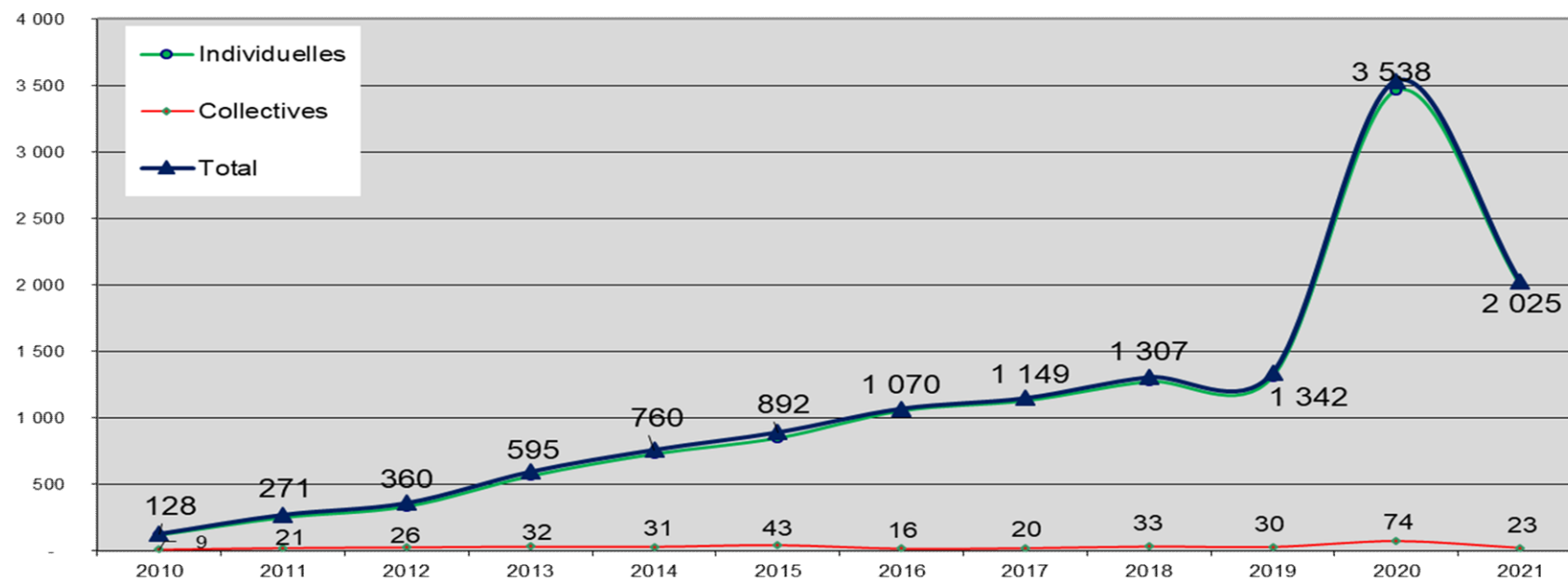
5. Des actions structurantes pour modifier les pratiques des acteurs

- Parcours national de l'achat responsable
- Référencement des cabinets conseil en innovation
- Paiement fournisseur anticipé (loi PACTE)

6. La médiation en temps de crise

- Les comités de crise : comité d'action sur les approvisionnements et les conditions de paiement, comité de crise BTP, comité de crise sur l'énergie.
- Les médiations de filières : automobile, aéronautique, nucléaire, cosmétiques, BTP, composants électroniques, grande distribution / intrants non alimentaires.
- Les missions de crise (plan de résilience économique et sociale) : soutien à la négociation entre les industriels hors alimentaire et la grande distribution, soutien à la médiation pour l'exécution des marchés des ouvrages des JO et paralympiques de 2024.

Evolution du nombre de saisines (par année)



84 % des saisines = entreprises < 25 salariés

Différends : 66 % inter-entreprises, 19 % commande publique

II – Charte des 25 engagements des fournisseurs d'énergie

1. Charte des 25 engagement des fournisseurs d'énergie

- Dans un premier temps, privilégier les échanges avec le fournisseur en s'appuyant sur la [charte des 25 engagements](#) du 5 octobre 2022, portant notamment sur les renouvellements de contrats et les contreparties
- Synthèse d'éléments sur les renouvellements de contrats à titre d'exemples :
 - Adresser un préavis de 2 mois, permettant de sensibiliser les clients entreprises et collectivités à la fin de validité de leur contrat ;
 - Garantir la présentation d'au moins une offre commerciale ;
 - Permettre la mise en concurrence par une entreprise ou une collectivité locale des offres commerciales, par exemple en allongeant la durée de validité des offres ou par des canaux permettant une comparaison simultanée d'offres ;
 - Informer sur les risques et opportunité des offres commerciales ayant différentes maturités d'engagement et niveau d'exposition au marché. Les éventuelles clauses d'évolutions unilatérales doivent être formulées de manière claire et compréhensible pour le client avant la signature du contrat ;
 - Mettre en place des facilités de paiement pour les entreprises ou collectivités locales qui le demandent et qui connaissent des difficultés.

III – Différends dans le domaine des énergies

2. Qui contacter en cas de litige avec le fournisseur d'énergie ?

- Si le désaccord persiste, il est possible de saisir :
 - Le médiateur mis en place par le fournisseur :
 - ✓ Le médiateur d'EDF : <https://mediateur.edf.fr/mediation?id=accueil>
 - ✓ Le médiateur d'ENGIE : <https://www.mediateur-engie.com/>
 - Le médiateur national de l'énergie si l'entreprise a moins de 10 salariés et un CA < 2 M€
 - Le médiateur des entreprises, si l'entreprise a plus de 9 salariés et un CA > 2 M€

III – Différends dans le domaine des énergies

3. Que peut apporter le Médiateur des entreprises ?

- Il peut intervenir dans les cas suivants (*liste non exhaustive*) :
 - Non respect des conditions contractuelles de fourniture d'énergie : montant des cautions et des garanties, pénalités de résiliation,...
 - Non respect des règles de la tacite reconduction d'un contrat
 - Notification d'un refus de renouvellement du contrat
 - Problème de lisibilité et d'interprétation des clauses du contrat
 - Défaut d'accompagnement ou de conseil lors de la souscription
 - Calcul de l'ARENH
 - Pression sur les délais et /ou les durées d'engagement
- Le médiateur peut assurer la mise en relation avec le fournisseur d'énergie du contrat concerné, mais ne participe pas à la renégociation, ou à la négociation d'un contrat avec un nouveau fournisseur
- Les « mauvaises pratiques » peuvent être signalées au comité de crise sur l'énergie

IV – Comité de crise énergie

- Le comité de crise sur l'énergie est animé par le Médiateur des entreprises
 - Membres : médiateur des entreprises, principaux fournisseurs et distributeurs d'énergie et leurs organisations représentatives (ANODE et AFIEG), UFE, UFIP, AFG, et organisations interprofessionnelles des entreprises clientes (CPME, MEDEF, U2P)
 - Rôle :
 - ✓ Signalement de situations anormales de la part d'acteurs structurants par remontées d'informations notamment des organisations professionnelles
 - ✓ Traitement des situations critiques en privilégiant le dialogue avec les acteurs identifiés et en visant la recherche d'une solution équilibrée
 - ✓ Production d'information des entreprises : [la « check-list » énergie, 10 questions à se poser sur son contrat et sa facture](#)

V – Check-list énergie



- La « check-list » énergie, 10 questions à se poser sur son contrat et sa facture



LA «CHECKLIST» ÉNERGIE

10 questions à se poser sur son contrat et sa facture

Un comité de crise sur l'énergie a été mis en place. Animé par le Médiateur des entreprises, il réunit les principaux fournisseurs d'énergie et les organisations interprofessionnelles représentatives.

Afin de faciliter la prise de décision des entreprises dans un environnement complexe et tiraillé entre la fourniture d'énergie, le comité de crise propose une « checklist » qui apporte une première série d'informations et de conseils répartis en 4 thématiques : le contrat, les prix, les aides et les possibilités de médiation avec les fournisseurs.

Ce document, disponible sur le site du Médiateur des entreprises, est régulièrement actualisé.



Document rédigé par le Médiateur des entreprises avec la participation de :

EDF ENGIE TOTALENERGIES ENEDIS GRDF UFIP
AFG AFIGE ANODE UFE MEDEF CPME U2P

Version du 13 décembre 2022

LE CONTRAT

1 Quels sont les points clés à regarder dans votre contrat de fourniture d'énergie ?

☑ Déterminer les caractéristiques principales du contrat : date d'effet, durée, prix, indexation, indemnités de résiliation anticipée. Sont-elles adaptées à l'activité de l'entreprise ?

☑ Identifier la date d'échéance du contrat afin d'anticiper son renouvellement ou se donner le temps de trouver un autre fournisseur. Quelles sont les obligations et les droits du fournisseur en cas de tacite reconduction ? Comment interrompre sans pénalités une tacite reconduction ?

☑ BON À SAVOIR

Les conditions générales de vente sont propres à chaque fournisseur, notamment en ce qui concerne les délais de préavis d'évolution tarifaire et les délais de prévenance avant l'expiration du contrat. La charte signée par les fournisseurs d'énergie prévoit notamment un délai de prévenance de 2 mois avant l'expiration du contrat.

[lien vers la charte](http://www.la.charte.fr)

2 Que faire quand votre contrat prend fin à court terme ?

☑ Prendre contact avec le fournisseur d'énergie actuel et/ou ses concurrents afin de demander une nouvelle offre. À défaut de contrat de fourniture valide, les distributeurs d'énergie sont tenus de couper la fourniture de gaz ou d'électricité, notamment pour des raisons de sécurité. Il est donc impératif de souscrire un nouveau contrat et d'anticiper la fin de l'échéance contractuelle. Le site des fournisseurs propose des offres dans votre commune et est disponible sur <http://info.les-energies.info/fr/>.

☑ Ne pas hésiter à élargir la prospection, en termes de fournisseurs mais aussi de type d'offres. Ainsi un contrat d'une durée d'un an seulement est possible.

☑ BON À SAVOIR

Un contrat de moins d'un an n'intègre pas toujours de valeur d'ARENH car le mécanisme est annuel et suppose que le fournisseur puisse réduire une consommation qui aurait droit à un volume d'ARENH. L'ARENH (Accès Régulé à l'Énergie Nucléaire Historique) permet depuis 2011 aux fournisseurs alternatifs de vente de l'électricité d'origine nucléaire, produite par EDF, de en bénéficier au profit de leur portefeuille clients. Ce dispositif est régi par la CRE (Commission de régulation de l'énergie).

3 Que faire si le fournisseur refuse le renouvellement du contrat ou si aucun fournisseur ne propose une offre ?

Pour les offres disponibles sur tous les segments de marché d'énergie et les conditions de prix ou les modalités (indexation, prix fixe ou non) peuvent être plus restreintes que par le passé compte tenu des prix de l'électricité et du gaz sur les marchés de gros. Les fournisseurs d'énergie ayant signalé la charte précitée se sont engagés à faire au moins une proposition commerciale à tous les consommateurs professionnels qu'ils sont en capacité d'adresser et qui en font la demande. L'État va mettre en place de son côté une garantie publique permettant de réduire les risques de contrepartie et donc les demandes de garanties financières.

Tout manquement à la charte des fournisseurs d'énergie peut être signalé au Médiateur des entreprises.

LES PRIX

4 Qui peut bénéficier des tarifs réglementés de vente ?

☑ Électricité : Tout consommateur non résidentiel TPE qui emploie moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes, ou le bilan annuel sont inférieurs à 2 millions d'euros est éligible aux Tarifs Réglementés de Vente (TRV) d'électricité si sa puissance souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. Il peut souscrire auprès du fournisseur désigné sur sa zone de distribution. La souscription au TRV n'annule pas les engagements pris auprès du fournisseur actuel, il convient donc de vérifier avant la souscription que le contrat en vigueur permet une sortie à ce moment sans pénalités.

☑ Gaz : Les tarifs réglementés de gaz ne peuvent plus être souscrits et ont vocation à disparaître au 1er juillet 2023.

5 Face à des offres de prix élevées, quelles sont les marges de manoeuvre ?

Pour optimiser sa facture en électricité, privilégier les offres à prix différenciés selon les moments de consommation, si l'activité de l'entreprise permet de réduire ses consommations sur les périodes les plus chères ou de les déplacer vers les périodes les moins chères. Dans tous les cas, comparer les prix à partir d'un calcul résultant de ses propres consommations.

☑ BON À SAVOIR

Les fournisseurs signataires de la charte se sont engagés à jouer un rôle actif auprès des clients professionnels pour réduire leur consommation en leur donnant toutes les informations nécessaires.

6 Comment évaluer les offres des différents fournisseurs ?

☑ Les professionnels non éligibles aux tarifs réglementés de vente reçoivent des offres personnalisées. Pour faciliter les comparaisons, demander des offres reposant sur des critères identiques : durée du contrat, durée de validité de l'offre, type de contrat (indexé, prix fixe, etc.).

☑ La CRE (Commission de régulation de l'énergie) diffuse des prix de référence en électricité en fonction de profils de consommation qui sont actualisés chaque semaine. Site de la CRE : www.cre.fr/

☑ Des informations utiles sont également disponibles pour les TPE sur le site du médiateur national de l'énergie : energies.info.fr/

7 Comment comprendre la part ARENH du contrat de fourniture d'électricité ?

L'ARENH n'est pas attribué directement aux consommateurs mais à leur fournisseur d'énergie. C'est la quantité d'énergie nucléaire qui EDF est tenue de vendre aux fournisseurs alternatifs s'ils en font la demande, à un prix fixe par décret (42€/MWh en 2022) qui est actuellement beaucoup plus faible que sur les marchés de gros. Les fournisseurs alternatifs et EDF construisent ainsi leurs offres aux consommateurs en répercutant cette part ARENH dans leurs prix finals. La quantité d'ARENH dont peut bénéficier un site dépend de son profil de consommation, qui détermine le taux d'ARENH inscrit dans le contrat.

☑ BON À SAVOIR

Si un fournisseur au titre de l'ARENH excédait le plafond global prévu par les textes, alors le volume d'ARENH dédié lui fait l'objet d'un excédent selon les modalités prévues par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). En cas d'excédent le volume d'ARENH attribué au fournisseur est réduit par rapport à leur demande et ceux-ci doivent compenser par des achats sur le marché de l'énergie, ce qui a pour effet d'augmenter le prix du contrat de fourniture lorsque celui-ci contient une formule d'indexation sur l'ARENH.

LES AIDES

8 Quelles sont les aides financières ?

☑ Des mesures de soutien aux entreprises pour la fin de l'année 2022

☑ TICFE et ARENH

Toutes les entreprises bénéficient de la baisse de la fiscalité sur l'électricité (TICFE) à son minimum légal européen et peuvent bénéficier du mécanisme d'ARENH.

☑ Le bouclier tarifaire

Les entreprises de moins de 10 salariés, deux millions d'euros de CA et pour leurs sites d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, sont éligibles au même bouclier tarifaire en électricité que les particuliers.

☑ Guichet d'aide au paiement des factures d'électricité et de gaz

Toutes les entreprises peuvent bénéficier d'une aide pour les mois d'octobre à décembre 2022 dont les conditions sont simplifiées jusqu'à 4 millions d'euros. Pour les entreprises qui présentent des dépenses plus importantes, une aide renforcée soumise à des conditions spécifiques peut être mobilisée pour un montant maximal de 50 millions d'euros, et jusqu'à 150 millions d'euros pour les secteurs exposés à un risque de fuite de carbone. Guichet accessible sur <https://www.impot.gouv.fr/aide-gaz-electricite>

☑ BON À SAVOIR

Un simulateur permet d'évaluer l'éligibilité et le montant de l'aide « guichet » : <https://www.impot.gouv.fr/aide-gaz-electricite>

Pour les questions d'ordre général sur le dispositif d'aide gaz électricité ou les modalités pratiques de dépôt d'une demande, un numéro d'appoint est mis à disposition : 0900 00 245 (service gratuit + prix de l'appel)

☑ Un soutien maintenu en 2023

☑ TICFE et ARENH

Toutes les entreprises concernées continueront à bénéficier de la baisse de la fiscalité et à pouvoir bénéficier de l'ARENH.

☑ Maintien du bouclier tarifaire pour les entreprises éligibles au tarif réglementé

☑ Amortisseur d'électricité pour les PME et TPE non éligibles au bouclier tarifaire

L'amortisseur d'électricité est destiné à toutes les PME (moins de 250 salariés, 50 M€ de chiffre d'affaires et 43 M€ de bilan) non éligibles au bouclier tarifaire et s'applique à partir du 1er janvier 2023 pour les contrats en cours ou les nouveaux contrats. L'aide sera intégrée directement dans la facture d'électricité des consommateurs et l'État compensera les fournisseurs. Les consommateurs n'auront qu'à confirmer à leur fournisseur qui leur rélèvent du statut de PME. Cette aide sera calculée sur la part énergie d'un contrat donné, c'est-à-dire le prix annuel moyen de l'électricité hors coûts d'acheminement de l'électricité dans le réseau (tarif réseau ou Turpa) et hors taxes. Cette part énergie, présente sur les contrats et propositions commerciales de la grande majorité des TPE et PME, est exprimée en €/MWh ou en €/kWh.

L'amortisseur prendra en charge 50% de la part énergie de votre facture, si le prix unitaire est entre 180 €/MWh et 500 €/MWh. La réduction maximale du prix unitaire sera de 160 €/MWh sur la totalité de la consommation (ou de 0,16 €/kWh).

☑ Guichet d'aide au paiement des factures d'électricité et de gaz pour les PME, ETI et les grandes entreprises

Le guichet d'aide au paiement sera prolongé jusqu'en fin 2023 pour les ETI et les grandes entreprises, dans le respect des plafonds de 4, 50 et 150 millions d'euros.

Seront également éligibles à ce guichet les TPE et les PME dont les dépenses d'énergie sur la période de référence représentent 3% du chiffre d'affaires 2021 après prise en compte de l'amortisseur, et dont la facture d'électricité après réduction perçue via l'amortisseur, connaît une hausse de plus de 50% par rapport à 2021.

☑ Garantie publique en vue de la souscription d'un contrat de fourniture de gaz et d'électricité

Un fonds de garantie (doté de 2 milliards d'euros) apportera sa garantie à hauteur maximale de 90 % à celles fournies par les banques et assureurs à une entreprise en vue de la souscription d'un contrat de fourniture de gaz ou d'électricité (les modalités seront précisées par arrêté et la mise en œuvre est conditionnée à l'accord de la Commission européenne au regard des règles d'aide d'État).

LA MÉDIATION

9 Qui contacter en cas de litige ?

Les entreprises doivent, en premier lieu, privilégier les échanges avec leurs fournisseurs en s'appuyant sur la charte des 25 engagements pris par nombre d'entre eux :

EDF, Engie, TotalEnergies, CEG, Scania, Sella, Soregias, Alterna Energies, ES Energies, UEM, Gazel, Engie, EDSB, Ekwater, Grifa Energies et Services, Ennergim, Synelco, SICAF ORSE, Energie et Services de Seyssel, Régie d'Électricité de Thonon, Régie Services Energie d'Ambérieux en Dombes, CEMSI, Lucia Energie, Vallis, Alpiq, Enercop, Vattenfall, PRIMCO-EM, elecotec, Gazera, Electricité de Savoie, ENARGIA ainsi que les fédérations et associations représentatives de la filière (AFEG, UFE, UNIEEG, ANODE, ELE).

☑ Si le désaccord persiste, il est possible de saisir :

☑ Le médiateur mis en place par les fournisseurs, quels que soient le nombre de salariés et le chiffre d'affaires de votre entreprise :

- Le médiateur d'EDF ([lien](#))
- Le médiateur d'ENGIE ([lien](#))

☑ Si votre entreprise a moins de 10 salariés et a un chiffre d'affaires inférieur à 2 millions d'euros, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie ([lien](#)) via le formulaire ([lien](#))

☑ Si votre entreprise a plus de 9 salariés ou un chiffre d'affaires supérieur à 2 millions d'euros, vous pouvez saisir le Médiateur des entreprises ([lien](#))

10 Que peut apporter le Médiateur des entreprises ?

Le Médiateur des entreprises peut intervenir en cas de non-respect des conditions contractuelles de fourniture d'énergie, telles que le montant des cautions ou des garanties, la fiabilité et l'interprétation des clauses du contrat, un défaut d'accompagnement ou de conseil lors de la souscription, le calcul de l'ARENH, une pression sur les délais et/ou les délais d'engagement, le respect des règles de la tacite reconduction d'un contrat, ou encore la notification d'un refus de renouvellement du contrat, etc.

☑ BON À SAVOIR

Aucun médiateur ne peut accompagner une négociation portant uniquement sur les tarifs.

Si vous avez des questions à adresser directement à l'équipe du Médiateur des entreprises :

<https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises/contactez-mediateur-des-entreprises>

Merci de votre attention