

« Aider à renouer le dialogue »

À la tête d'une équipe de médiateurs, Pierre Pelouzet est missionné depuis 10 ans pour aider les entreprises à « sortir par le haut » de petits et gros litiges.

À quoi sert un médiateur des entreprises ?

Pierre Pelouzet : « Cette fonction a été créée il y a dix ans en partant du constat que les dirigeants de PME et TPME étaient démunis lorsqu'ils se retrouvaient en difficulté avec des clients qui ne payaient pas leur chantier, des fournisseurs qui n'honoraient pas leur commande... Le dilemme étant qu'ils n'ont souvent pas intérêt à se fâcher, dans la perspective de futurs contrats, mais qu'en même temps, il faut bien qu'ils gagnent leur vie ! La médiation d'entreprise a pour ambition de les aider à s'en sortir par le haut en réunissant tout le monde autour d'une table. »

Parce que dialoguer, en cas de problème, cela ne va pas de soi ?

« En France, on aime beaucoup le rapport de force. C'est toute une culture qu'il faut changer. Dans les pays anglo-saxons, quand il y a litige, on dialogue, on essaye de trouver un compromis. Et pas seulement parce qu'aller en justice est hors de prix. L'objectif de la médiation est de faire en sorte que les gens se parlent. Pour le bien de l'entreprise en question mais pas que. Il est nécessaire de recréer de la confiance entre les acteurs économiques car c'est essentiel à la bonne santé de nos entreprises. Quand on n'a pas confiance, on voit les choses en moins grand. Cela peut freiner des embauches, l'achat d'une machine, un agrandissement... Le manque de confiance a un réel impact sur le dynamisme économique du pays. »

Que représente ce service public aujourd'hui ?

« Un réseau de 30 médiateurs en région, dont deux à Nantes, avec une trentaine d'autres basés à Paris (souvent des bénévoles) qui peuvent intervenir en soutien. Il faut savoir qu'au départ, nous étions saisis d'une centaine d'affaires par an. Aujourd'hui, nous en sommes à une centaine de cas par mois. Cela peut-être des fins de chantiers qui se passent mal, un contrat qui n'est pas honoré dans les termes prévus.... Dans 75 % des cas, on trouve une solution. En 10 ans, on a mis près de 20 000 entreprises autour d'une table, dont 95 % de PME-TPE. Mais



Cholet, vendredi 16 janvier. Pierre Pelouzet, médiateur national des entreprises (à droite), était à Cholet les 16 et 17 janvier à l'invitation de l'association des Cédants et repreneurs d'affaires (CRA) représentée localement par Jean-Pierre Brousseau.

PHOTO : CO - FABRIENNE SUPIOT

de plus en plus de grosses sociétés font appel à nous. Et des collectivités locales aussi. »

À l'inverse, pouvez-vous servir de médiateur entre un artisan et une collectivité, ou l'administration ?

« Oui, dans tous les cas lorsque le litige porte sur un marché public. Un élargissement à des questions d'aides non perçues, d'impôts, de contraintes administratives fait actuellement l'objet d'une expérimentation. Dans l'absolu il ne faut pas hésiter à nous contacter même dans ce genre de cas. Nous pouvons notamment aider à faire jouer le droit à l'erreur, selon lequel les pénalités peuvent être annulées si elle a été commise de bonne foi. »

Comment saisir un médiateur ?

« Il y a une entrée unique via le site internet, sachant que c'est un service public entièrement gratuit. Sur le site, il faut cliquer sur « contacter le médiateur » si on s'interroge sur la pertinence de la démarche. Dans ce cas, vous serez orienté sur la question. Mais on peut aussi saisir directement le médiateur si l'on est sûr de soi (en cliquant sur l'onglet ad hoc). On sera alors rappelé dans la semaine qui suit par le médiateur, qui pourra dispenser des premiers conseils. Il sera ensuite temps de tra-

vailler avec les autres personnes impliquées dans le litige. On n'oblige pas les gens à venir en médiation mais on va les convaincre de venir. Notre rôle est aussi de trouver les bons interlocuteurs. On est toujours neutre et bienveillant à l'égard des deux parties. L'idée est de les accompagner sur le chemin d'une solution. Dans l'immense majorité, l'affaire est résolue en moins de trois mois. »

Vous serez prochainement de retour en Maine-et-Loire, dans le cadre d'un congrès international...

« Oui, le Congrès international des médiations, avec des médiateurs du monde entier, du 5 au 7 février au Palais des congrès d'Angers. Il faut savoir que la médiation des entreprises, telle qu'elle se pratique en France, dans le cadre d'un service public, est assez unique. Je suis régulièrement contacté à ce sujet par des personnes curieuses de savoir comment nous fonctionnons. »

Propos recueillis par Fabienne SUPIOT
<https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises>

« Un dispositif encore trop peu connu »

Jeudi soir, Pierre Pelouzet, médiateur national des entreprises, était à Cholet à l'invitation de l'association des Cédants et repreneurs d'affaires (CRA). « Tous les ans, nous réunissons une assemblée d'adhérents composée d'experts et de partenaires. Des comptables, des juristes, des banquiers qui agissent en tant que conseil auprès des entreprises », explique Jean-Pierre Brousseau, représentant la délégation du Choletais du CRA. « Nous souhaitons y faire intervenir cette année M Pelouzet, dans la mesure où la médiation reste encore trop peu connue. Cela peut pourtant représenter un outil très

précieux pour les dirigeants qui se retrouvent dans une situation de blocage liée à un litige. » L'assemblée s'est tenue dans les locaux du Groupe Rouyer, dans la zone industrielle du Cormier. Et de fait, après les échanges avec Pierre Pelouzet, « il s'est avéré que certains ne connaissaient pas ce dispositif, ou le confondait avec d'autres » explique encore Jean-Pierre Brousseau. Pierre Pelouzet a finalement quitté Cholet vendredi midi, après avoir rencontré le maire, Gilles Bourdoux et visité le musée d'Art et d'histoire de Cholet.