

MEDIATION DES ENTREPRISES DANS LA REGION HAUTS-DE-FRANCE BILAN 2021

1. SUITE A LA CRISE SANITAIRE

Le médiateur national des entreprises, placé auprès du ministre de l'économie a passé un certain nombre de messages au niveau de la presse sur l'importance de maintenir le crédit-interentreprises et de saisir la médiation des entreprises en cas de difficultés.

Au niveau national, un **comité de crise face à la situation de dégradation des délais de paiement** mis en place en 2020 a poursuivi son action.

Le comité de crise du BTP a été créé en juin dernier par Bruno Le Maire, ministre de l'Economie, des Finances et de la Relance, Emmanuelle Wargon, ministre déléguée au Logement, et Alain Griset, ministre délégué aux Petites et Moyennes Entreprises ; il est présidé par Pierre Pelouzet, médiateur des entreprises. Ce comité traite des comportements « non solidaires » et aide à qualifier les bonnes pratiques au sein de la filière BTP. Dans un contexte de tension sur les approvisionnements et les prix des matières premières, le comité de crise du BTP appelle les acteurs de la filière à une forte mobilisation afin d'en atténuer les effets. Le comité a vocation à traiter prioritairement les signalements impliquant les acteurs économiques structurants dans le secteur d'activité ; les cas concernant les acteurs de plus petite taille restent traités selon les procédures habituelles par la médiation des entreprises.

Au niveau régional, à la DREETS, l'ensemble de l'équipe des médiateurs régionaux a relayé la politique de soutien aux entreprises et a orienté vers le processus de Médiation en tant que de besoin.

2. LA MEDIATION EN REGION HDF C'EST :

1. Mission de « **réparation** » à court terme : une stricte fonction de médiation afin d'aider les entreprises concernées par un conflit à trouver une solution adaptée :
 - Nombre de dossiers de médiation
2. Rôle de « **régulation** » : améliorer dans la durée les relations clients / fournisseurs en transformant les pratiques, changer de paradigme concernant le rapport de forces, y compris pour ce qui relève du code de marchés publics :
 - La sensibilisation aux bonnes pratiques se poursuit à la fois dans le domaine des marchés publics et dans celui de l'inter-entreprises, avec différents partenaires : CNA, Lille Place tertiaire, MEDEF, FFB, Club des dirigeants, CCI, collectivités...
 - Dans le cadre de l'Observatoire Régional de la Commande Publique (ORCP), les travaux du groupe de travail « accès des PME à la commande publique » sont animés par une des médiatrices régionales en lien avec CCIR et CMA.
 - Alerte sur incidents de filière et recherche de solutions partagées.

3. LA MISSION DE REPARATION

Le tableau ci-dessous reprend l'ensemble des saisines reçues en région. Compte-tenu des effectifs locaux, en 2021, environ 40 dossiers ont été remontés à la médiation nationale pour traitement.

DEMANDES de MEDIATION RECUES EN HDF	01/01/2019 au 31/12/2019	01/01/2020 au 31/12/2020	01/01/2021 au 31/12/2021
Dossiers traités en HDF	113	291	149
Transmises au national	34	79	40
TOTAL des dossiers	147	305	189

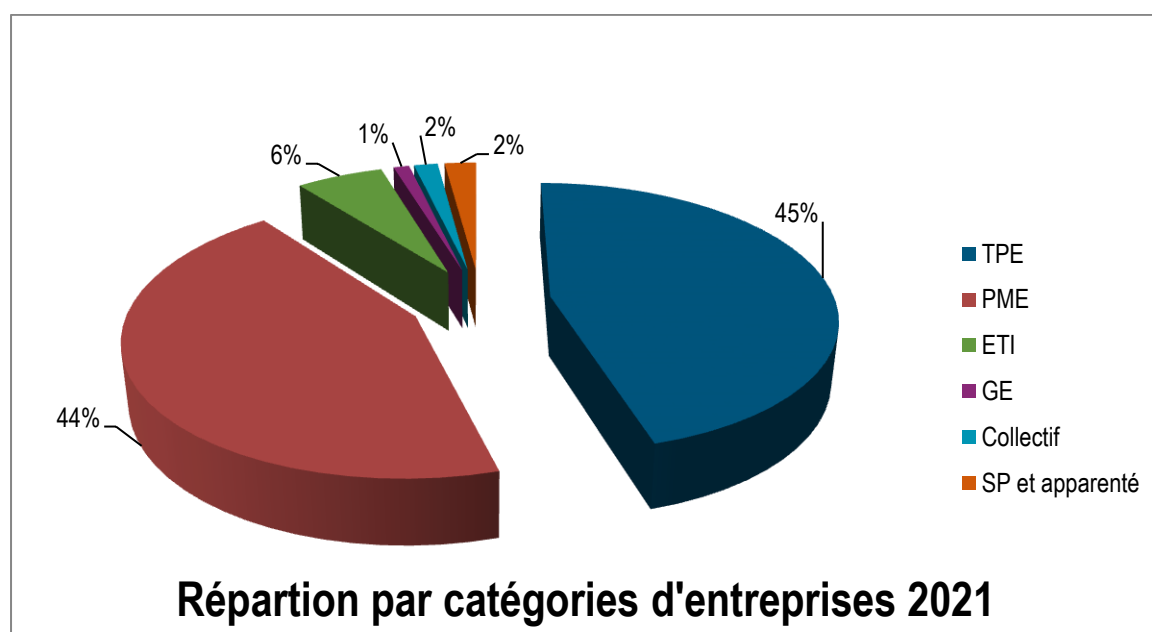
Mais, la Médiation HDF peut se voir confier des dossiers extra régionaux qui concernent des entreprises locales

Dossiers « extérieurs »	7	6	3
Total des Médiation en HDF	120	297	152

En 2021, le nombre de saisines reprend la progression d'environ 10% par an que nous connaissons depuis une dizaine d'année. Les régions Auvergne Rhône Alpes (202 dossiers reçus) et HDF représentent chacune 10 % du nombre des médiations reçues au niveau national. Ces deux régions sont très similaires en termes de capacité à générer des dossiers de médiation et se placent en 2 et 3ème rang derrière l'Île de France. Mais il faut rapporter ceci au nombre d'unités d'œuvre (8 médiateurs en AURA pour 2,1 temps plein en HDF).

Le taux de réussite est de l'ordre de 85%.

La répartition des saisines démontrent l'action de soutien de la Médiation vers les TPE mais également les PME et les ETI (plus concernées par la commande publique). L'évolution progressive du nombre de demandes de médiation (jusqu'en 2019) par des entreprises de moins de 25 salariés a très nettement augmenté en 2020, par comparaison avec les entreprises de taille supérieure. Elle se maintient, en pourcentage, en 2021.



On constate, en 2021, que les secteurs des services et du commerce sont restés globalement très sollicités même si ce sont dans ces domaines que l'on retrouve le plus de demandes réorientées. Le secteur de la construction est resté élevé et celui de l'industrie a retrouvé ses niveaux d'avant-crise. En 2021, ce sont encore les secteurs qui fournissent des services qui ont été le plus sollicités par l'ensemble des secteurs économiques. Ce qui est en cohérence avec les motifs de saisines : beaucoup de petites entreprises, artisans et professions libérales pour des sujets liés à leurs besoins de fonctionnement : finances/prêts, contrats de location/maintenance, etc.

En 2021, la répartition des différends et notamment pour ce qui concerne les relations contractuelles, est revenue au stade de 2019. Ainsi, les conditions de paiement, après avoir représenté 57 % des demandes en 2020, reviennent à 47 % en 2021 soit exactement la répartition moyenne sur 10 ans. Les demandes sur les délais de paiement (marchés publics et inter-entreprises), impactant la trésorerie sont un sujet toujours largement traité par les médiateurs. Il ne s'agit pas de « recouvrement », les parties souhaitant conserver de bonnes relations et des questions de processus de paiement entrent souvent en jeu. Ces médiations restent difficiles.

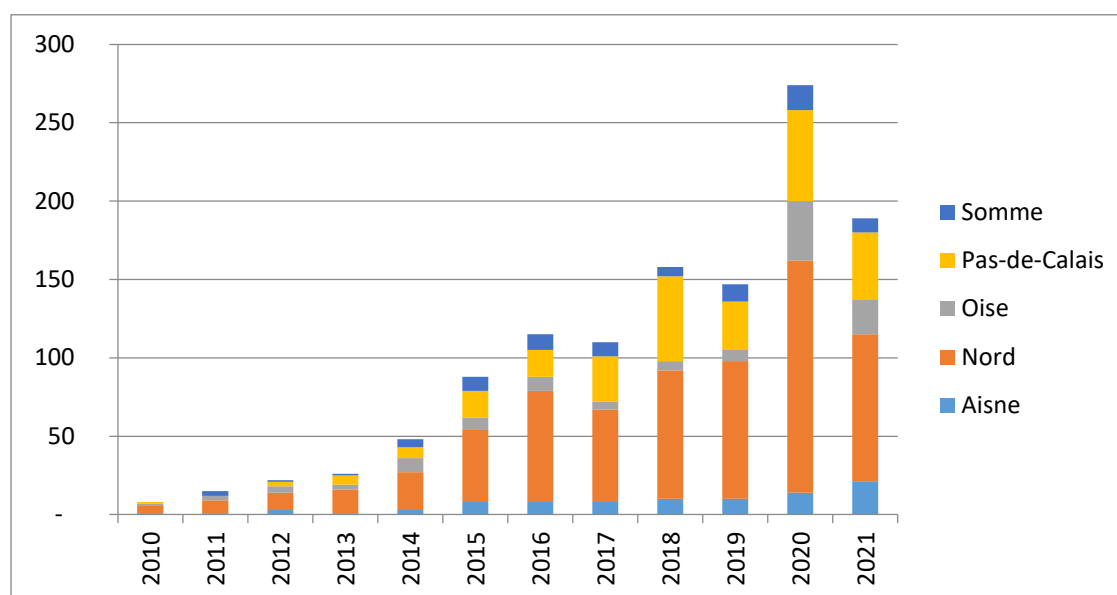
La reprise des activités a généré une nouvelle typologie de dossiers : les motifs ont évolué vers des ruptures de contrat, des reports de livraisons (et de paiement...), les désaccords sur des soldes de DGD et des différends sur chantiers, dont pénalités de retard et coûts COVID. Le montant et les enjeux des dossiers ont tendance à augmenter.

En effet, en 2021, les entreprises du BTP ont été très sollicitées pour reprendre les chantiers arrêtés et se sont vus confrontés à devoir assumer en parallèle plus de chantiers que supportables par leurs structures. Il s'agit de chantiers qui – dans des circonstances normales – étaient échelonnés mais l'ensemble des donneurs d'ordre entendant être priorisé... les entreprises ont dû alors recourir à de la main d'œuvre extérieure et cela donne quelques dossiers importants en montant de malversations/retards/pénalités.

La fin de l'année a vu croître le nombre de demandes relatives au délai d'approvisionnement et aux surcoûts des matières, matériaux et de l'énergie. C'est une tendance forte qui continuera d'être traitée en 2022.

Les remerciements des chefs d'entreprise ont été nombreux et chaleureux : en effet, les sommes débloquées suite à médiation, ont permis aux entreprises de passer un cap difficile et de sauvegarder l'emploi. **Le montant cumulé des litiges est de plus de 22 M€. Et les effectifs concernés sont de 15 464 personnes.**

L'évolution de la répartition par département est la suivante :



4. LES MEDIATIONS JUDICIAIRES

La collaboration avec le Tribunal Administratif de Lille est bien établie et nous gérons 10 % des dossiers de médiation du tribunal avec une spécialisation sur les dossiers complexes et les médiations de chantiers. En 2021, nous avons acceptés 8 médiations, avec litige datant de plusieurs années et enjeux importants (plusieurs millions d'euros par dossiers), nécessitant plusieurs réunions de médiation pour chaque dossier.

En Picardie, une première collaboration avec le TA d'Amiens a été lancée.

Nous avons également pris en charge quelques dossiers en cours de procédure civile.

5. LES BONNES PRATIQUES

- Dans chaque département, **un comité départemental de sortie de crise** a été constitué et réunit les représentants locaux des partenaires du plan d'action. Il assure un rôle de suivi du dispositif de soutien apporté aux entreprises en phase de reprise ou en situation de fragilité.
 - Pour le Nord, l'installation du comité départemental de sortie de crise a eu lieu le 24 septembre dernier en préfecture à l'occasion de la venue d'Olivier Dussopt, ministre chargé des comptes publics.
 - Dans l'Oise et sous l'égide du Préfet de département, des CODEFI sectoriels sont régulièrement organisés de manière à mettre en synergie les différents acteurs du développement économiques. Un comité spécial secteur du BTP s'est tenu en juin réunissant les acteurs de la filière sous forme d'une réunion « pédagogique » et informative en direction des acheteurs et donneurs d'ordre publics et privés ayant vocation à entraîner l'appropriation par le plus grand nombre des bonnes pratiques. Le médiateur régional a présenté la Médiation et la charte Relation Fournisseur et Achat Responsable.
- **En Région, les difficultés présentées par les entreprises et la Fédération Française du Bâtiment** dans le périmètre de compétences du comité de crise correspondent à ce que nous enregistrons en médiation des entreprises avec deux point saillants, celui des retard de paiements où toutes les entités publiques n'ont pas fourni le même effort afin de se rendre conformes aux exigences légales et surtout, les problèmes plus spécifiquement liés au COVID avec une raréfaction des matières premières et des cours extrêmement fluctuants

ce qui, conjugué à la lenteur de mise en place des marchés, génère des difficultés de calcul des coûts mais aussi des retards de réalisation des ouvrages d'où des pénalités de retard. Dans les médiations traitées, le manque de matière première concerne l'acier que ce soit dans le BTP ou l'industrie. Pour les médiations de chantiers : les entreprises rencontrent des retards de livraison dans des secteurs divers (cloisons modulaires, menuiserie, gros œuvre...) En effet, des pénuries apparaissent depuis la fin de l'année 2020. La crise sanitaire a provoqué un arrêt des productions de sorte qu'aujourd'hui, les capacités de productions ne suivent pas le rythme du redémarrage post confinement.

➤ **ORCP → GT « accès des PME à la Commande Publique » :**

En début 2021 le GT « accès des PME à la Commande Publique », co-animé par la DREETS, la CCI et la CMA, a poursuivi son **travail de collaboration avec ses partenaires** (responsables de la commande publique de collectivités, fédérations professionnelles...) sur le thème des conséquences COVID et sur la simplification avec l'élaboration d'un Règlement de Consultation « Universel ».

L'ensemble de ces travaux a été présenté par le groupe courant mars 2021 au nouveau président de l'ORCP, monsieur Jacques Vernier, qui s'est déclaré très intéressé par le pragmatisme de notre travail et vouloir mettre en valeur le règlement de consultation simplifié (outil validé par la DAJ et ayant fait l'objet d'un travail de fond de 2 ans par les membres du GT).

En ces temps de pandémie, l'assemblée générale de l'ORCP organisée par la PFRA (le 6 avril 2021) s'est déroulée sous format webinaire/capsules vidéos, mettant en lumière la dynamique de l'ORCP comme le catalyseur autour des bonnes pratiques de la commande publique en région. **Un des thèmes retenus est celui développé par le GT que nous animons: « faciliter l'accès des entreprises à la commande publique »**

Le 6 mai 2021, lors de la réunion de restitution de l'AG, le SGAR a indiqué aux pilotes de groupe qu'une réflexion était en cours

- Sur le recalibrage des thématiques et des groupes
- Sur un possible financement des outils élaborés par les groupes type « Règlement de Consultation « universel »

La réunion du groupe de travail « accès des PME à la Commande Publique », initialement prévu le 22 mai a donc été reportée en attendant que le SGAR nous communique les grandes lignes et les objectifs à retenir pour notre action future.

➤ **Action de la DREETS en attendant les consignes**

Dans le cadre de l'Observatoire Régional de la Commande Publique, et du GT « accès des PME à la Commande publique », des mailings réguliers ont été envoyés aux acheteurs publics relayant les messages du Médiateur national « il faut privilégier la solidarité économique entre les acteurs économiques » et les dispositifs juridiques nouvellement mis en place :

- Action de communication via les DO, les grands opérateurs et en direction des AMO du BTP
 - N'attendez pas pour régler les factures. Réduire les délais de paiement évitera de mettre en péril les trésoreries notamment des plus petites structures.
 - Réglez les avances, y compris sur des prestations qui doivent être décalées à cause du covid-19.
 - Fiche de la DAJ sur les suites de l'ordonnance du 25 mars 2020
 - Bercy invite à solliciter les services de médiation en cas de difficulté client-fournisseur ».
 - Document pédagogique de la Médiation des Entreprises sur les nouveaux CCAG.
 - Bienveillance dans les contrats de la commande publique en cours d'exécution afin de faire face au risque de pénurie des matières premières.
- Mais également :
 - Appel à candidatures "Créateurs de valeur en Hauts-de-France - ORCP 2021.

- Webinar CNA «Achats responsables - Des exigences croissantes et un label RFAR fédérateur».
 - Support à visée pédagogique relatif au décret "réemploi, réutilisation, recyclé" pour accompagner les acheteurs publics dans l'appropriation de cette nouvelle mesure.
 - Remise du rapport sur le Label Achats Responsables.
 - Guide "Mise en œuvre de prescriptions environnementales dans les marchés publics ».
 - Document pédagogique édité par la Médiation des Entreprises permettant aux acheteurs de relayer des éléments d'information à destination des entreprises partenaires ou futures partenaires.
- Un travail de fond est en cours avec les MEDEF Somme et Aisne et UIMM Région et les FFB Picardes
- En 2020, la FFB HDF, l'ordre des Architectes, le CINOV, la CAPEB et des Organismes représentant les maîtres d'ouvrages ont publié une Charte partenariale de **bonnes pratiques pour la gestion des chantiers** en Hauts-de-France en situation de crise sanitaire liée au COVID-19, reprise au niveau national. **En 2021**, les travaux se sont poursuivis avec la signature entre la FFB régionale, la FFB 59/62 et les très grands donneurs d'ordre que sont les **baillleurs sociaux régionaux pour signer des engagements de bonnes pratiques relatifs à la flambée des prix matériaux/matières premières**.
- **Participation à une journée d'information sur la Médiation à la FFB** prévue le 30 septembre 2020 s'est déroulée en novembre 2021, durant de laquelle nous avons présenté devant une 50aine d'entreprises l'action du Comité de Crise BTP ainsi que les outils de la médiation permettant un meilleur déroulé des marchés de travaux.
- **Préparation d'une formation AMONT /Médiation avec les services du SG de la FFB 59/62**
- **Charte et Label →Pour des relations fournisseurs responsables :**

Au-delà de la résolution des litiges contractuels, le Médiateur des entreprises a pour mission de faire évoluer positivement et durablement les comportements des acteurs concernés par les relations client-fournisseur, tant privés que publics, via la promotion de la Charte Relations fournisseurs et achats responsables et du Label Relations fournisseurs et achats responsables, en partenariat avec le Conseil National des Achats (CNA).

Respectivement créés en 2010 et 2012, la Charte et le Label proposent un nouveau modèle de relations collaboratives entre donneurs d'ordres et fournisseurs. Celui-ci se traduit par un référentiel de bonnes pratiques qui intègre la **démarche RSE** bénéfiques à la santé et au développement de nos entreprises

Un travail de fond a été mené en 2021 avec une 10aine d'entreprises susceptibles de candidater : Le groupe SOUFFLET INVIVO est engagé dans la démarche ainsi que les ports de Dunkerque et Boulogne-Calais. Le Port de Dunkerque s'est également déclaré fortement intéressé notamment dans le cadre de la grande campagne d'investissements de l'infrastructure portuaire.

Le groupe Saint Gobain ainsi que VALAME sont déjà structurés pour répondre à cette exigence de la RSE. Ils sont accompagnés vers le Label par la Médiation régionale en lien avec nos instances parisiennes.

6. A VENIR

Une cérémonie de signature de la Charte est prévue avec Voies Navigables de France (VNF) avec le Médiateur National Pierre Pelouzet en mars/avril 2022

Une action sur le recyclage des déchets est en cours de construction avec la filière

7. CONCLUSION

L'équipe des Médiateurs des Entreprises en Haut de France est à votre écoute dans le cadre de la prévention des conflits entre entreprises et/ou Donneurs d'ordre ... et pour aider à la mise en place de bonnes pratiques.
