



MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE
ET DE L'ALIMENTATION

MINISTÈRE DE L'ECONOMIE

**La Médiation des
relations commerciales
agricoles**

Tous publics

78, rue de Varenne
75349 PARIS 07 SP

Paris, le 8 décembre 2017

Objet : Coordonnées médiateurs internes enseignes de la grande distribution et centrales d'achats

Affaire suivie par : Julie **ESCLASSE** - MRCA

tél. : 01 49 55 86 42 fax : 01 49 55 84 00

courriel : mediateurcontrats@agriculture.gouv.fr

Le Médiateur des relations commerciales agricoles se félicite que ALDI, AUCHAN France, CARREFOUR, CASINO, INCAA, LIDL et SYSTEME U aient, chacun pour leur compte, mis en place un Médiateur interne pour traiter les différends commerciaux avec leurs fournisseurs selon un mode opératoire convenu avec lui.

Ces médiateurs auront pour rôle de rechercher une solution amiable aux litiges commerciaux survenus à l'occasion de la fourniture d'un produit alimentaire aux enseignes de chacun des distributeurs.

Le Médiateur des relations commerciales agricoles invite les autres enseignes et les centrales d'achats à entamer une démarche similaire.

Le médiateur interne est un cadre du groupe de distribution ou de la centrale d'achats qui est indépendant des services achats ou juridique de ce distributeur ou centrale d'achats, et placé directement auprès de la direction générale.

La procédure de médiation interne n'a ni caractère obligatoire, ni contraignant pour les parties au contrat.

Le médiateur interne s'engage à donner une réponse écrite (courrier ou email) au fournisseur le sollicitant dans un délai de 15 jours.

Passé ce délai de 15 jours, chaque partie peut, à sa seule initiative, saisir le Médiateur des relations commerciales au litige en cause.

Pour plus de précisions sur le fonctionnement de ce dispositif, le mode opératoire détaillé convenu avec le Médiateur des relations commerciales agricoles figure en **ANNEXE** ci-dessous.

- ▶ Pour ALDI, le Médiateur interne est :

Mme Kim LE TALLEC

Mail : kim.le-tallec@aldi.fr

- ▶ Pour AUCHAN, le Médiateur interne est :

M. Franck GERETZHUBER

Mail : fgeretzhuber@auchan.fr

- ▶ Pour CARREFOUR, le Médiateur interne est :

M. Tony VEDIE

Mail : tony_vedie@carrefour.com

<http://www.carrefour.fr/articles/mediateur-interne-partenaires-agricoles>

- ▶ Pour CASINO, le Médiateur interne est :

M. Philippe IMBERT

Médiateur des Relations Industrielles et
Agricoles. Relations PME.

Mail : pimbert@groupe-casino.fr

- ▶ Pour INCAA, le Médiateur interne est :

M. Rémi COUSIEN

Secrétaire Général INCA Achats

Mail : rcousien@inca-a.fr

- ▶ Pour LIDL, le Médiateur interne est :

M. François BLUET

Mail : francois.bluet@lidl.fr

- ▶ Pour SYSTEME U, le Médiateur interne est :

M. Yves PETITPAS

Mail : yves.petitpas.mediateur@systeme-u.fr

ANNEXE : Médiateur Interne Distributeur et Centrales d'achats

Le groupe de distribution ou la centrale d'achats convient avec le Médiateur des relations commerciales agricoles ou MRCA du modus operandi ci-dessous, qui est destiné à apporter une réponse aux différends commerciaux entre un fournisseur et l'enseigne ou la centrale d'achats, concernant la vente par le fournisseur d'un produit agricole ou alimentaire.

■ Indépendance interne du Médiateur du distributeur ou de la centrale d'achats :

Le Médiateur Interne au distributeur ou à la centrale d'achats ne peut pas être un responsable, un cadre ou un agent du service ou de la personne morale en charge des achats du distributeur ou de la centrale d'achats ou de tout service équivalent.

■ Séniorité du Médiateur du distributeur ou de la centrale d'achats :

- Le Médiateur Interne est désigné par le distributeur ou la centrale d'achats, en tenant compte des conditions ci-dessous.
- Positionnement au sein du groupe de distribution ou de la centrale d'achats: le Médiateur Interne doit avoir accès – sans restriction et sans intermédiaire hiérarchique – aux dirigeants du groupe et être un interlocuteur accepté et respecté par les acheteurs.
- Il doit avoir accès sans restriction de la part des différents services ou filiales du distributeur (entité en charge des achats, service juridique, ...) ou de la centrale d'achats à l'ensemble des documents relatifs à la demande du fournisseur.

■ Disponibilité du Médiateur du distributeur ou de la centrale d'achats :

- Le Médiateur Interne est joignable par les fournisseurs et le Médiateur des relations commerciales agricoles dans un délai de 48 heures – ses coordonnées figurent sur le site internet du distributeur ou de la centrale d'achats et sont transmises au Médiateur des relations commerciales agricoles.
- Une personne à mi-temps est tout à fait possible dans un premier temps.

■ **Demande du fournisseur :**

- Le fournisseur peut saisir par téléphone ou par écrit (courrier ou mail) le Médiateur Interne.
- La demande du fournisseur est sans conséquence sur le droit pour le fournisseur de saisir la justice.
- La possibilité pour un fournisseur de saisir le Médiateur Interne est indépendante des négociations commerciales, de la convention annuelle et des contrats entre le distributeur et le fournisseur – elle n’a pas à figurer dans ces documents ou à être un sujet de ces négociations.
- Le fournisseur peut à sa seule initiative – c’est à dire sans obtenir l’accord préalable du distributeur ou de la centrale d’achats – transmettre en parallèle sa demande au Médiateur des relations commerciales agricoles.

■ **Suite donnée à une demande d'un fournisseur :**

- Le Médiateur Interne est tenu de donner une réponse écrite (courrier ou mail) au fournisseur le sollicitant dans un délai de 15 jours – cette réponse ne peut pas être rendue publique.
- D’une façon générale, le délai de réponse doit permettre de traiter la demande du fournisseur avant que la décision en cause du distributeur ou de la centrale d’achats ait été exécutée (Exemple : un déréférencement ne peut être réalisé qu’après un délai raisonnable permettant d’avoir une réunion sur ce sujet entre le fournisseur et le Médiateur Interne).
- A la demande du Médiateur des relations commerciales agricoles, le Médiateur Interne lui communique la réponse donnée ainsi que les éléments nécessaires s’y rapportant ; le Médiateur des relations commerciales agricoles est tenu au secret professionnel.
- Le distributeur ou la centrale d’achats accepte la saisine du Médiateur des relations commerciales agricoles par le fournisseur, si ce dernier le souhaite.

■ **Fonctionnement de la relation entre le Médiateur des relations commerciales agricoles et le Médiateur Interne :**

- Le Médiateur des relations commerciales agricoles et le Médiateur Interne conviennent d'une communication réciproque des demandes d'intervention reçues.
- Le Médiateur des relations commerciales agricoles et le Médiateur Interne conviennent de se rencontrer au moins 2 fois par an pour faire le point sur leur activité commune.
- Le présent modus operandi entre le Médiateur des relations commerciales agricoles et le distributeur ou la centrale d'achats est mis en place pour une durée d'un an et pourra être reconduit ou modifier à cette échéance par le Médiateur des relations commerciales agricoles et le distributeur ou la centrale d'achats, en particulier pour tenir compte de l'expérience acquise.