



## Réseau des Médiateurs internes aux enseignes mis en place par la Médiation des relations commerciales agricoles

### Coordonnées du réseau

ALDI, AUCHAN France, CARREFOUR, CASINO, CORA-PROVERA, INTERMARCHE, LIDL et SYSTEME U ont, chacun pour leur compte, mis en place un Médiateur interne pour traiter les différends commerciaux avec leurs fournisseurs selon un mode opératoire convenu avec le Médiateur des relations commerciales agricoles.

Enseigne	Médiateur interne	Fonctions dans l'enseigne	Adresse mail
ALDI	M. Jean-Louis HOUDART	Directeur Support Opérationnel Projets	<a href="mailto:jean-louis.houdart@aldi.fr">jean-louis.houdart@aldi.fr</a>
AUCHAN	M. Franck GERETZHUBER	Secrétaire général	<a href="mailto:fgeretzhuber@auchan.fr">fgeretzhuber@auchan.fr</a>
CARREFOUR	M. Tony VEDIE	Directeur juridique	<a href="mailto:tony_vedie@carrefour.com">tony_vedie@carrefour.com</a>
CASINO	M. Yannick DALON	Secrétaire général, Médiateur des Relations Industrielles et Agricoles. Relations PME	<a href="mailto:ydalon@groupe-casino.fr">ydalon@groupe-casino.fr</a>
CORA-PROVERA	Mme Laurence MANUEL	Directrice Qualité-Packaging	<a href="mailto:lmanuel@provera.fr">lmanuel@provera.fr</a>
INTERMARCHE – LES MOUSQUETAIRES	M. Frédéric THUILLIER	Secrétaire Général	<a href="mailto:fthuilier@mousquetaires.com">fthuilier@mousquetaires.com</a>
LIDL	M. François BLUET	Directeur juridique et compliance	<a href="mailto:francois.bluet@lidl.fr">francois.bluet@lidl.fr</a>
SYSTEME U	M. Philippe DESHAYES	Directeur de magasin	<a href="mailto:philippe.deshayes.mediateur@systeme-u.fr">philippe.deshayes.mediateur@systeme-u.fr</a>

Le Médiateur des relations commerciales agricoles a invité les autres enseignes et centrales d'achats à entamer une démarche similaire pour compléter le réseau. Courriel MRCA : [mediateurcontrats@agriculture.gouv.fr](mailto:mediateurcontrats@agriculture.gouv.fr)

### Positionnement du Médiateur interne dans l'enseigne et rôle

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

Il a pour rôle de rechercher une solution amiable aux litiges commerciaux survenus entre leur enseigne et un fournisseur. La procédure de médiation interne n'est ni obligatoire, ni contraignante 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.

## **ANNEXE : Mode opératoire convenu avec le Médiateur des relations commerciales agricoles**

Le groupe de distribution ou la centrale d'achats convient avec le Médiateur des relations commerciales agricoles ou MRCA du modus operandi ci-dessous, 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.
- Accès : le Médiateur Interne 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 1 fois par an pour faire un bilan d'activité.
- 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 modifié 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.