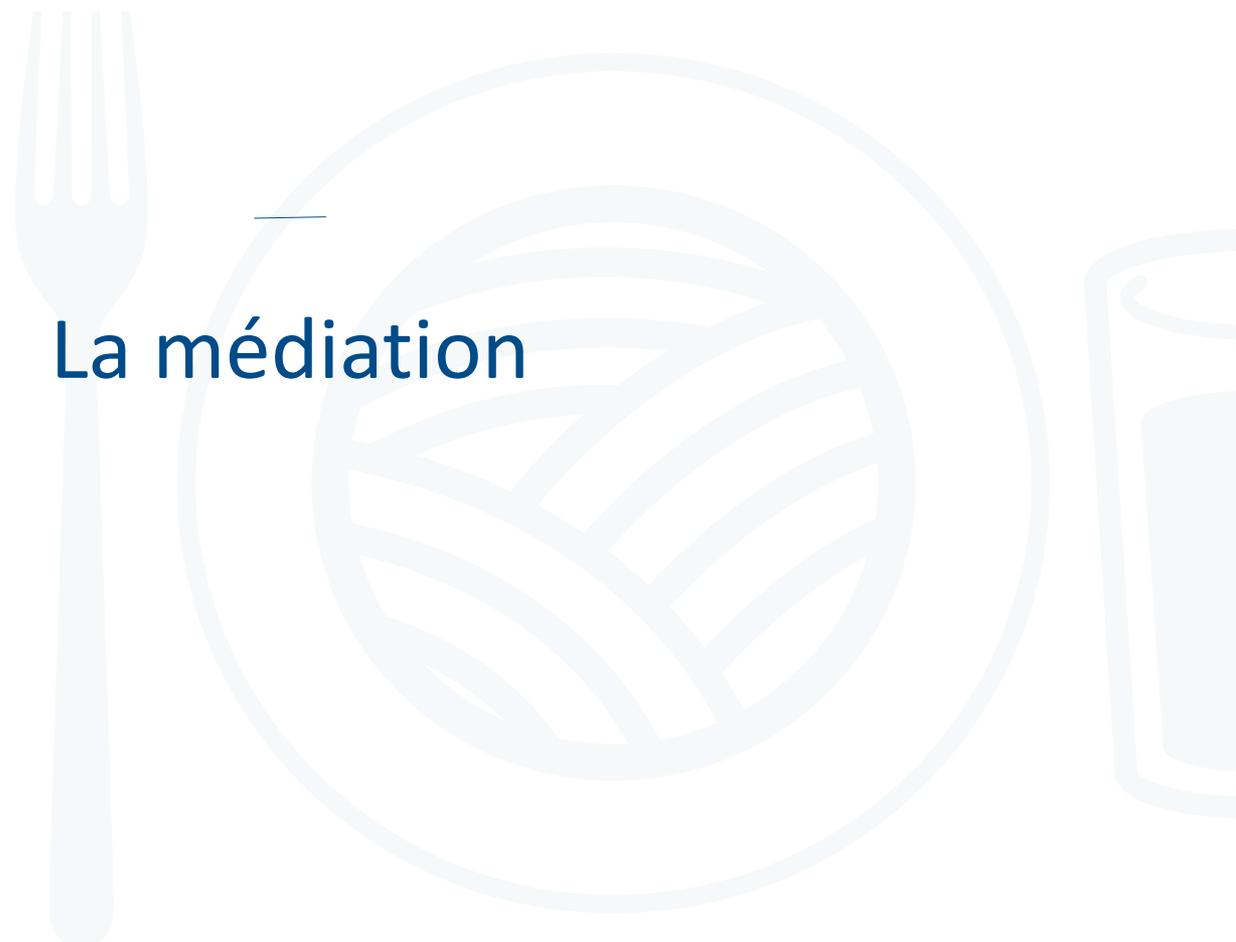




**Résolution des litiges :**  
**Outils à disposition des entreprises**



# La médiation

- La **Médiation des entreprises**, qui relève du ministère de l'économie, est **accessible à toute entreprise rencontrant des difficultés contractuelles et/ou relationnelles avec un client ou un fournisseur**.

Elle intervient à la demande de **toute entreprise ou groupement professionnel**, quels que soient sa **taille** ou son **secteur d'activité**, lorsqu'il y a un litige ou un conflit dans l'application d'une clause contractuelle ou le déroulement d'un contrat.

- **Trois modes de saisine s'offrent aux entreprises :**

- **Médiation individuelle**: concerne une entreprise qui souhaite engager seule une médiation contre un client ou un fournisseur ;
- **Médiation collective**: plusieurs entreprises peuvent se regrouper pour saisir le médiateur face à un même client ou fournisseur. Le médiateur peut également intervenir à la demande d'un syndicat ou d'une fédération professionnelle ;
- **Médiation de branche**: un secteur d'activité entre en médiation avec une autre branche professionnelle.

- **Une solution gratuite, rapide et totalement confidentielle**: <http://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises/mediation>

**Pour adresser une demande de médiation :** <https://www.mieist.bercy.gouv.fr/>

**Formulaire de contact:** <http://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises/contactez-mediateur-des-entreprises>

# La Médiation des relations commerciales agricole

- **Les missions du Médiateur des Relations Commerciales Agricoles:**

Il a pour mission de faciliter le dialogue au sein de la chaîne alimentaire. Il peut être saisi en cas de **litige** relatif à la conclusion/l'exécution d'un contrat de vente soumis aux dispositions de la loi du 27/07/2010, ou pour donner un **avis** sur toute question relative aux **relations contractuelles** entre les acteurs d'une filière.

- **Qui peut saisir le médiateur ?**

Les **producteurs ou acheteurs** (coopérative, industriel, grossiste...) **de produits agricoles, rencontrant une difficulté avec leur partenaire commercial au sujet d'un:**

- Contrat proposé par l'enseigne, rédigé en méconnaissance des règles définies par l'accord interprofessionnel ou par le décret imposant la contractualisation ;
- Contrat qui leur apparaît déséquilibré ;
- Contrat déjà conclu qui ne serait pas correctement appliqué, après tentative de règlement amiable auprès du partenaire.

**Les organisations interprofessionnelles, professionnelles et syndicales peuvent également saisir le médiateur pour toute demande d'avis.**

- **Comment saisir le médiateur?**

**Remplir le formulaire** via le lien: <http://agriculture.gouv.fr/le-mediateur-des-relations-commerciales-agricoles>

Si la demande est recevable, le médiateur prendra contact avec vous et votre partenaire commercial. A défaut (demande ne rentrant pas dans le champ de la médiation/ne répondant pas aux conditions requises), vous en serez informé sous 15 jours.

- **Coordonnées du Médiateur des Relations Commerciales Agricoles:**

M. le Médiateur des Relations Commerciales Agricoles, Ministère de l'agriculture et de l'alimentation, 78 rue de Varenne - 75 349 Paris 07 SP

Tél.: 01 49 55 43 22 / Mail: [mediateurcontrats@agriculture.gouv.fr](mailto:mediateurcontrats@agriculture.gouv.fr)

- La **loi dite EGAlim** du 30 octobre 2018, **renforce le rôle et les missions de la médiation des relations commerciales agricoles**. Ce renforcement participe pleinement à l'objectif de répartition équitable de la valeur tout au long de la chaîne alimentaire :
  - La médiation est obligatoire avant toute saisine d'un juge sur un litige entre professionnels.
  - Cette médiation est effectuée par le médiateur des relations commerciales, sauf si le contrat prévoit un autre dispositif de médiation ou en cas de recours à l'arbitrage ;
  - La durée de la médiation est encadrée dans un délai de maximum 2 mois
  - En cas d'échec de la médiation, une partie au litige peut saisir le président du tribunal compétent pour qu'il statue sur le litige en la forme des référés, sur la base des recommandations du médiateur des relations commerciales. Le litige sera ainsi tranché au fond en urgence, permettant un gain de temps important.
- **Les pouvoirs du médiateur sont renforcés, celui-ci pouvant désormais :**
  - Recommander la suppression ou la modification des projets de contrat ou d'accord-cadre ou des contrats et accords-cadres dont il estime qu'ils présentent un caractère abusif ou manifestement déséquilibré ou qu'il estime non conformes à la loi ; ou Saisir le ministre chargé de l'économie afin qu'il puisse, le cas échéant, introduire une action
  - S'auto-saisir pour émettre un avis sur toute question transversale relative aux relations contractuelles ; de toute clause des contrats ou accords-cadres ou de toute pratique liée à ces contrats ou accords-cadres qu'il estime présenter un caractère abusif ou manifestement déséquilibré devant la juridiction compétente ;
  - Décider de rendre publics ses conclusions, avis ou recommandations

- **Positionnement du Médiateur interne dans l'enseigne et rôle**

Le Médiateur interne est placé sous l'égide du médiateur des relations commerciales agricoles. Il 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.

- **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.

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.

- **Médiateur AMC Distribution (Groupe CASINO) :**

M. Philippe IMBERT

123 quai Jules Guesde – 94400 VITRY-SUR-SEINE

Mail: [pimbert@groupe-casino.fr](mailto:pimbert@groupe-casino.fr)

- **Médiateur GROUPEMENT SYSTÈME U :**

En cours de remplacement

- **Médiateur AUCHAN France :**

M. Franck GERETZHUBER, Secrétaire général

Mail : [fgeretzhuber@auchan.fr](mailto:fgeretzhuber@auchan.fr)

- **Médiateur ITM – Les Mousquetaires:**

M. M. Frédéric THUILLIER

1, allée des Mousquetaires - Parc de Tréville

91078 BONDOUFLE CEDEX

Mail : [ftuillier@mousquetaires.com](mailto:ftuillier@mousquetaires.com)

## Liste des médiateurs internes aux enseignes

- **Médiateur CARREFOUR:**

M. Tony VEDIE

93 avenue de Paris - CS 15105 - 91342 MASSY CEDEX

Mail: [tony\\_vedie@carrefour.com](mailto:tony_vedie@carrefour.com)

- **Médiateur CORA-PROVERA :**

Mme Laurence MANUEL

Responsable Qualité alimentaire

Mail : [lmanuel@provera.fr](mailto:lmanuel@provera.fr)

- **Médiateur LIDL France :**

M. François BLUET, Directeur juridique

LIDL Centre des Services Opérationnels

72 avenue Robert SCHUMAN - CS 80272 - 94533 RUNGIS CEDEX 1

Mail : [francois.bluet@lidl.fr](mailto:francois.bluet@lidl.fr)

- **Médiateur ALDI France :**

M. JEAN-LOUIS HOUDART

Directeur Support Opérationnel Projets

Mail : [jean-louis.houdart@aldi.fr](mailto:jean-louis.houdart@aldi.fr)

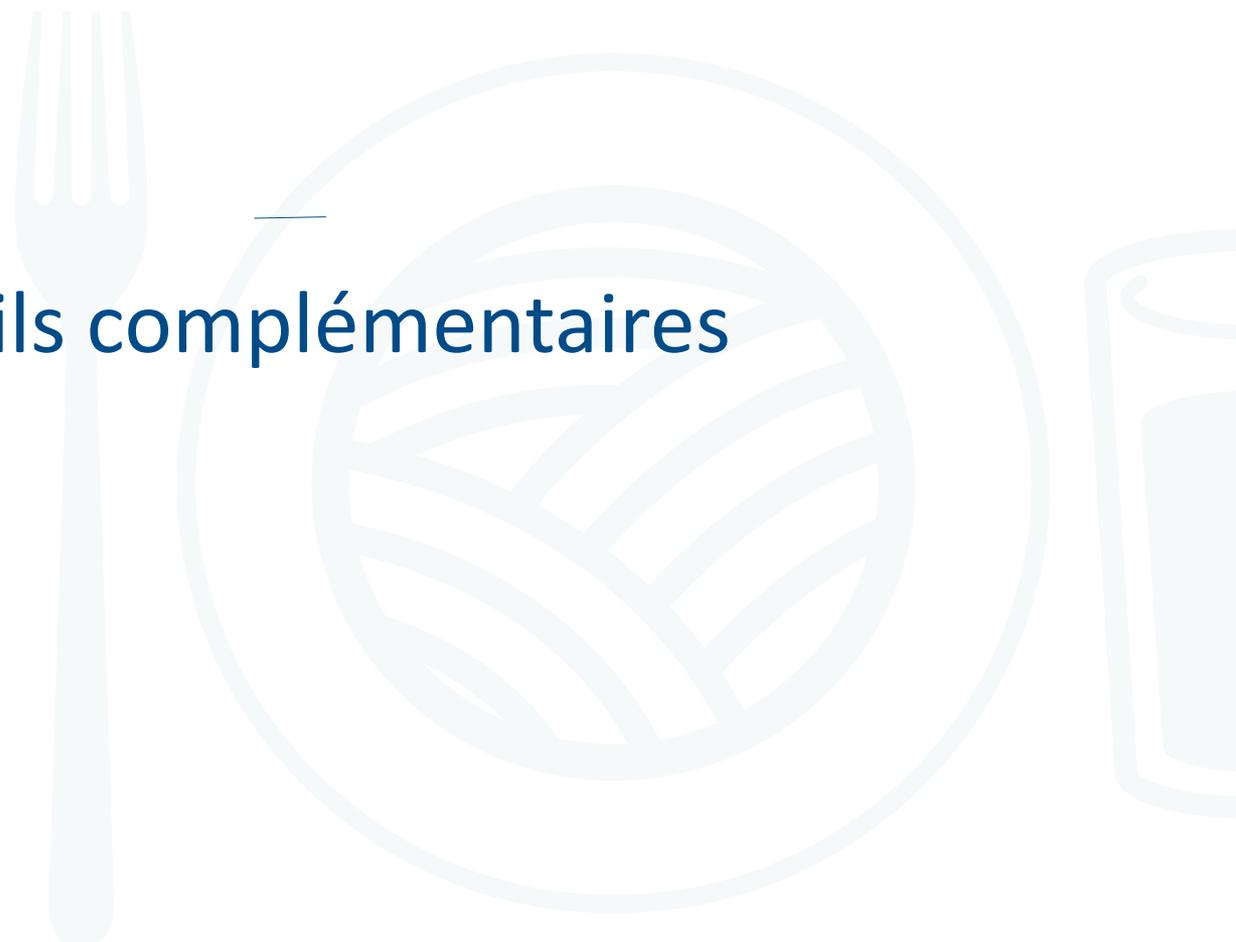


# Annuaire des chefs de file LME au sein des DIRECCTE

# L'annuaire des chefs de file LME au sein des DIRECCTE

- Il s'agit de la liste des cadres qui sont responsables des équipes d'enquêteurs dans chaque DIRECCTE (DGCCRF en région), sur tout le territoire national.
- Vous pouvez vous rapprocher d'eux pour toute question sur les relations commerciales ou pour les informer de pratiques abusives dont vous seriez victimes:

REGION		NOM	TÉLÉPHONE	E-MAIL
GRAND-EST	ALSACE	Evelyne UBEAUD	03 26 66 29 65	<a href="mailto:evelyne.ubeaud@direccte.gouv.fr">evelyne.ubeaud@direccte.gouv.fr</a>
	CHAMPAGNE-ARDENNE			
	LORRAINE			
NOUVELLE AQUITAINE	AQUITAINE	Patrick TOULOU	05.49.42.23.16	<a href="mailto:patrick.toulou@direccte.gouv.fr">patrick.toulou@direccte.gouv.fr</a>
	LIMOUSIN			
	POITOU-CHARENTES			
ARA	AUVERGNE	Hélène COURTIN	04.26.99.28.43	<a href="mailto:hélène.courtin@direccte.gouv.fr">hélène.courtin@direccte.gouv.fr</a>
	RHÔNE-ALPES			
BOURGOGNE-FRANCHE COMTE	BOURGOGNE	Murielle LIZZI	03 81 65 89 13	<a href="mailto:murielle.lizzi@direccte.gouv.fr">murielle.lizzi@direccte.gouv.fr</a>
	FRANCHE-COMTÉ			
BRETAGNE		Loïc LEGAY	02.99.12.22.72	<a href="mailto:loic.legay@direccte.gouv.fr">loic.legay@direccte.gouv.fr</a>
CENTRE - VAL DE LOIRE		Christophe CHAUVET	02.38.72.89.43.	<a href="mailto:christophe.chauvet@direccte.gouv.fr">christophe.chauvet@direccte.gouv.fr</a>
CORSE		Quentin BAUDOUIIN	04 95 23 90 42	<a href="mailto:quentin.baudouin@direccte.gouv.fr">quentin.baudouin@direccte.gouv.fr</a>
ILE-DE-France		Jean-Paul WUCHER	01 70 96 16 22	<a href="mailto:jean-paul.wucher@direccte.gouv.fr">jean-paul.wucher@direccte.gouv.fr</a>
OCCITANIE	LANGUEDOC-ROUSSILLON	Michel CHABERT	04.30.63.64.18	<a href="mailto:michel.chabert@direccte.gouv.fr">michel.chabert@direccte.gouv.fr</a>
	MIDI-PYRÉNÉES	Philippe GRANGE		
HAUTS-DE-France	NORD-PAS-DE CALAIS	Hélène ROUSSEL	03.22.22.42.09	<a href="mailto:hélène.rousseau@direccte.gouv.fr">hélène.rousseau@direccte.gouv.fr</a>
	PICARDIE			
NORMANDIE	BASSE-NORMANDIE	Michèle AUVRAY	02.31.47.74.92	<a href="mailto:michèle.auvray@direccte.gouv.fr">michèle.auvray@direccte.gouv.fr</a>
	HAUTE-NORMANDIE			
PAYS-DE-LOIRE		Guillaume CAROFF	02.53.46.79.32	<a href="mailto:guillaume.caroff@direccte.gouv.fr">guillaume.caroff@direccte.gouv.fr</a>
PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR		Laurent JACQUIER	04 86 67 32 52	<a href="mailto:laurent.jacquier@direccte.gouv.fr">laurent.jacquier@direccte.gouv.fr</a>
MARTINIQUE		Georges BEAUPREAU	05 96 59 55 14	<a href="mailto:georges.beaupreau@direccte.gouv.fr">georges.beaupreau@direccte.gouv.fr</a>
GUADELOUPE		Eric EBERSTEIN	05 90 21 38 17	<a href="mailto:Eric.EBERSTEIN@dieccte.gouv.fr">Eric.EBERSTEIN@dieccte.gouv.fr</a>
GUYANE		Ary BEAUJOUR	05 94 25 61 00	<a href="mailto:ary.beaujour@direccte.gouv.fr">ary.beaujour@direccte.gouv.fr</a>
MAYOTTE		Gérard YESELNCIK	02 69 61 63 41	<a href="mailto:gerard.yeselncik@direccte.gouv.fr">gerard.yeselncik@direccte.gouv.fr</a>
RÉUNION		Gérard CHERRIER	02.62.90.21.41	<a href="mailto:gérard.cherrier@dieccte.gouv.fr">gérard.cherrier@dieccte.gouv.fr</a>
SNE	SNE	Christophe DERUCHE	01 44 97 02 96	<a href="mailto:Christophe.DERUCHE@dgccrf.finances.gouv.fr">Christophe.DERUCHE@dgccrf.finances.gouv.fr</a>



# Outils complémentaires

## Pour une défense collective: Alimenter l'Observatoire des Négociations

[observatoiredesnegos@ania.net](mailto:observatoiredesnegos@ania.net)

*Chaque année, les négociations commerciales annuelles entre les entreprises alimentaires et la grande distribution génèrent de **fortes tensions** et s'accompagnent de **pratiques abusives** (demandes financières sans contreparties, menaces, déréférencements, manque de respect).*

Pour faire face à ces pratiques éprouvantes, l'ANIA a mis en place depuis 2016 un Observatoire des négociations, pour mettre en lumière les comportements contraires à la loi et agir en cas de dérive.

**Pour signaler toute pratique abusive, une seule adresse (données compilées et traitées de manière anonyme et agrégée) : [observatoiredesnegos@ania.net](mailto:observatoiredesnegos@ania.net)**

En cas de signalements convergents, l'Ania **alerte l'enseigne** concernée pour qu'elle remédie à la situation. A défaut, l'Ania saisit la DGCCRF. L'Observatoire permet une **action immédiate** dans un délai adapté à la vie des affaires, en complément des contrôles DGCCRF.

*Un bilan est publié à l'issue des négociations commerciales qui s'achèvent le 1<sup>er</sup> mars, sous l'égide du Médiateur de la relation commerciale agricole. Il compile les données des fournisseurs et des enseignes*

## Guide de bonnes pratiques en matière de pénalités logistiques

- [Ce guide](#) dresse un état des lieux des **bonnes pratiques en matière de pénalités logistiques** dans les relations entre la grande distribution et ses fournisseurs.
- Il est structuré autour d'un découpage chronologique de la relation logistique, et s'articule autour de 15 points allant de la conclusion du contrat d'approvisionnement, à l'exécution de ce contrat ainsi que le règlement des éventuels litiges.
- **Il peut être utile de se saisir de ce guide, d'invoquer ses dispositions lors des discussions sur les conditions logistiques des enseignes ainsi que leur exécution.**
- Il peut également être **apporté lors des rendez-vous de négociation des conditions logistiques** et les **CGV et la convention écrite peuvent y faire référence.**

→ Ce guide **consiste en une recommandation et n'a pas force de loi**. Chaque entreprise est libre de choisir, d'adopter ou non n'importe laquelle de ces recommandations.

→ Dans la mesure où il a vocation à souligner les bonnes pratiques en la matière, ce guide pourra, **en cas de litige sur des pénalités ou de contrôle des autorités**, permettre d'établir a contrario l'éventuel caractère abusif de la pénalité.

# Préparation des négociations commerciales

## Guide pratique des relations commerciales

- Le **Guide pratique des relations commerciales**, paru le 23/10/19, répond à **toutes les questions sur le cadre juridique des relations commerciales**
- Véritable outil de référence, **pédagogique et pratique** (fiches pratiques), il fait le point sur toutes les dispositions de la loi EGalim et des ordonnances
- Public: DG, commerciaux, logisticiens, juristes des entreprises agroalimentaires
- Pour toute commande: [guideania@ania.net](mailto:guideania@ania.net)



« Pour des relations commerciales plus respectueuses et apaisées »

- Cette charte repose sur **14 engagements, répartis en trois chapitres** : I – Dialogue avec le fournisseur / II – Confiance dans la relation / III – Cadre des négociations,
- La Charte “constitue un socle commun d’engagements **qui doivent guider les acheteurs lors des négociations annuelles**. A ce titre, les enseignes signataires **s’engagent à faire respecter par leurs acheteurs, les règles de bonne conduite** » listées dans la Charte.
- [La FCD](#) réunit plus de 60 enseignes dont celles de **Casino, Carrefour, Système U, AUCHAN, Metro, CORA et LIDL**. Le directeur juridique de la FCD, dans AGRA alimentation le 14/11 :  
« Un rappel nécessaire pour permettre à chacun de prendre de la hauteur au moment des négociations, mais aussi de remettre l’acheteur au centre des négociations »  
« La traduction pratique de cette charte, qui sera **affichée dans les box**, est de rappeler à tous à ce moment précis, qu’il y a des règles auxquelles personne ne peut déroger »

**Bon à savoir :**

- Munissez-vous d’un **exemplaire** de la Charte et **présentez-la à votre interlocuteur Acheteur** en cas de besoin.
- Les **centrales d’achat communes** en qualité de mandataires des enseignes, sont tenues aux mêmes obligations que leurs mandantes : **la Charte les oblige donc également**.
- **L’Observatoire des Négociations** sera **attentif à vos retours sur tous les non-respects constatés** au cours des négociations (avec précisions des dates et nom d’enseignes, de centrales).

## Fédérations sectorielles de l'ANIA



Les ARIA



## Contact



Valérie WEIL-LANCRY  
Directrice juridique en charge des relations  
commerciales  
[vweil-lancry@ania.net](mailto:vweil-lancry@ania.net)



Association Nationale des Industries Alimentaires  
9 Boulevard Malesherbes, 75008 Paris



+33 (0)1 53 83 86 00



[www.twitter.com/ANIA](https://www.twitter.com/ANIA)



[www.linkedin.com/ANIA](https://www.linkedin.com/ANIA)



[www.ania.net](http://www.ania.net)