

APPLICATION DU CODE DE PERFORMANCE ET DE BONNES PRATIQUES  
PAR LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS

## LES 7 CLÉS DE LA MÉDIATION

Les clients et les fournisseurs, tous membres de la Plateforme de la Filière Automobile (PFA), ont mis en place **une procédure de médiation** en cas de différends concernant l'application du **Code de Performance et de Bonnes Pratiques** (CPBP) signé entre le CCFA et le CLIFA le 9 février 2009.

Cette médiation est destinée à aider un client et son fournisseur à trouver ensemble une solution qu'ils ne parviendraient pas à élaborer eux-mêmes (à condition qu'ils n'aient pas déjà saisi le juge ou tout autre dispositif de règlement amiable des litiges).

Ils peuvent y recourir librement.

En pratique :

- 1) **Le fournisseur** saisit le médiateur désigné par l'entreprise de son client.
- 2) A défaut d'un médiateur chez le client, le fournisseur saisit le médiateur désigné par **l'organisation professionnelle** dont son client est membre.
- 3) Le médiateur a un devoir d'impartialité et de **totale confidentialité**.
- 4) Le médiateur agit comme un « régulateur » du dialogue en favorisant le règlement du différend entre les parties. **Il n'impose pas de solution** mais peut, néanmoins, suggérer des pistes.
- 5) Le médiateur tente de concilier les parties dans un délai raisonnable (qui ne devrait pas dépasser **trois mois**) fixé d'un commun accord entre les parties. Les parties peuvent convenir de proroger ce délai.
- 6) En cas d'**accord**, les parties s'engagent à mettre en œuvre la solution retenue. En cas de **désaccord** persistant les parties demeurent libres de saisir un autre dispositif de règlement amiable des litiges ou de recourir au juge.
- 7) La procédure de médiation, d'ordre privé, est **simple, souple, rapide et gratuite**. La saisine est écrite et le déroulement exclusivement oral pour permettre aux parties un accès facile et un recours sans crainte.

Le médiateur de PSA Peugeot Citroën est Thérèse Martinet  
[mediation-cpbp@mpsa.com](mailto:mediation-cpbp@mpsa.com)