

A S S E M B L É E   N A T I O N A L E

X V <sup>e</sup>   L É G I S L A T U R E

# Compte rendu

**Commission d'enquête  
chargée de tirer les enseignements de  
l'affaire Lactalis et d'étudier à cet effet  
les dysfonctionnements des systèmes  
de contrôle et d'information**

– Audition, ouverte à la presse, de M. Régis Degelcke, président du conseil d'administration d'Auchan Retail, de M. Franck Geretzhuber, secrétaire général d'Auchan Retail France et de M. Pierre de Ginestel, directeur santé & qualité .

..... 2

Mercredi  
16 mai 2018  
Séance de 16 heures 30

Compte rendu n° 14

SESSION ORDINAIRE DE 2017-2018

**Présidence de  
M. Christian Hutin,  
*Président***



*L'audition débute à seize heures trente.*

**M. le président Christian Hutin.** L'Assemblée nationale a constitué une commission d'enquête chargée de tirer les enseignements de l'affaire Lactalis et d'étudier à cet effet les dysfonctionnements des systèmes de contrôle et d'information, de la production à la distribution, et de l'effectivité des décisions publiques.

Il ne s'agit pas de faire le procès de qui que ce soit, de juger, de punir, mais de comprendre comment cette contamination a pu se produire afin de réfléchir aux propositions que l'on peut formuler pour que cela ne se reproduise plus.

Nous passons à un nouveau volet à nos auditions, celui de la commercialisation des produits contaminés. Nous voulions nous adresser au bon dieu plutôt qu'à ses saints, donc aux présidents des grands groupes de distribution. Je vous remercie donc de votre présence. Nous recevrons aussi le président de Lactalis.

Nous avons commencé notre cycle d'auditions par l'écoute de l'Association des familles victimes du lait contaminé aux salmonelles, ce qui était indispensable afin de connaître leurs difficultés et de recueillir leur ressenti.

Puis la commission d'enquête a entendu les organismes de contrôle de l'État, et, en particulier, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), qui a géré les retraits-rappels, ainsi que les associations de consommateurs.

Elle a reçu différents acteurs de la filière laitière, la Fédération nationale des industries laitières, la Fédération nationale des producteurs de lait, ainsi que la FNSEA et la Confédération paysanne.

Nous avons commencé à nous intéresser ensuite à la commercialisation des produits, avec l'audition des pharmaciens ; nous poursuivons avec celle de la grande distribution, en commençant par les représentants d'Auchan.

Tout le monde connaît Auchan. Rappelons toutefois que, fondée à Roubaix en 1961 par Gérard Mulliez, cette enseigne de grande distribution appartient à l'entreprise familiale Mulliez. Aujourd'hui, les activités du groupe s'articulent autour de cinq axes : les hypermarchés, les supermarchés, la Banque Accord, l'immobilier Immochan et le e-commerce. Présent dans 17 pays dans le monde à travers près de 4 000 points de vente, le groupe emploie plus de 350 000 salariés, dont 266 000 sont également actionnaires. En 2016, Auchan a réalisé un chiffre d'affaires de 52,8 milliards d'euros hors taxes. L'enseigne Auchan est dirigée depuis 2017 par M. Régis Degelcke.

Nous avons des questions à vous poser sur la façon dont vous votre enseigne a géré l'affaire Lactalis, la plus importante concernant les retraits-rappels.

Cette commission est ouverte au public et, conformément aux dispositions de l'article 6 de l'ordonnance du 17 novembre 1958, les personnes entendues déposent sous serment. Je vous demande donc de prêter le serment de dire la vérité, toute la vérité, rien que la vérité.

*(M. Régis Degelcke, M. Franck Geretzhuber, et M. Pierre de Ginestel prêtent serment)*

**M. le président Christian Hutin.** Nous avons préparé un certain nombre de questions, auxquels nous espérons une réponse succincte avant d'échanger avec nos collègues.

Par qui et par quels canaux d'information avez-vous été informés du rappel et du retrait des produits ? Ces informations sont-elles claires et suffisantes ?

Estimez-vous pendant la durée de la crise, avoir eu des contacts réguliers et suffisants avec d'une part les services de l'État et d'autre part avec Lactalis ?

Avez-vous été bien informés des cinq procédures de retrait-rappel décidées par Lactalis et l'État ? Ces différentes vagues ont-elles nui à l'efficacité des procédures ?

Disposiez-vous d'une liste unique des lots à laquelle vous reporter ? Si oui, sur quel support ?

À l'occasion de l'audition au Sénat, certains acteurs ont mentionné avoir reçu quinze messages d'information sur les procédures de retrait-rappel : que contenaient ces messages ?

Quelles sont les procédures de droit commun qui s'appliquent en cas d'alerte alimentaire et de mise en œuvre de procédures de retrait-rappel de produits alimentaires ? Sont-elles prévues réglementairement ou est-ce que chaque entreprise, chaque magasin, met en place ses propres procédures ?

Mettez-vous systématiquement en place des vérifications pour vous assurer que les retrait-rappel ont bien été effectués dans vos magasins ?

À combien de procédures de ce type êtes-vous confrontés chaque année ? Rencontrez-vous souvent des difficultés dans la mise en œuvre de ces procédures ?

Vos salariés sont-ils informés de ces mesures et formés ? Ont-ils la notion de ce qu'est un retrait-rappel si une procédure est en cours ?

Comment les clients sont-ils informés des mesures de retrait et de rappel ? Avez-vous mis en place des dispositifs d'informations spécifiques dans le cadre de l'affaire Lactalis ?

Pouvez-vous faire le point sur le nombre de produits retirés, le nombre de produits qui vous ont été ramenés, et le nombre de produits vendus par erreur dans votre enseigne ?

Comment des produits l'objet d'une procédure de retrait ont-ils pu se retrouver en rayon, et vendu à des clients ? Quelles procédures n'ont pas fonctionné ?

**M. Grégory Besson-Moreau, rapporteur.** Je partage le propos du Président. Ayant la lourde responsabilité de rédiger le rapport de cette commission d'enquête, j'espère obtenir de votre part les réponses les plus concrètes possible à nos questions.

Lors de l'audition au Sénat, il a été dit que l'alerte concernant la présence de produits retirés dans les rayons a été donnée, non pas lors d'un contrôle, mais par une consommatrice ayant acheté le produit chez une autre enseigne. Des consommateurs ont-ils également donné l'alerte concernant des produits vendus chez Auchan ?

Les contrôles effectués par l'État de l'effectivité des mesures de retrait-rappel ont-ils été utiles ?

Avez-vous utilisé la méthode du blocage en caisse ?

Les produits Lactalis inscrits sur les listes de retrait ont-ils fait l'objet de promotion ? Sur cette question, je souhaiterais une réponse précise.

Avez-vous vendu des produits contaminés par la voie du e-commerce ?

Dans quel sens allez-vous ou avez-vous revu votre procédure de gestion de crise ?

Les propositions en matière d'évolution des codes-barres, pour permettre le blocage en caisse par lot, vous paraissent-elles pertinentes ? Savez-vous si cela existe à l'étranger ? Comment favoriser leur développement ? Pourrait-il y avoir des arguments contre ? Quelles autres évolutions pourraient être envisagées ?

Pour les rappels, la possibilité d'utiliser les données bancaires vous paraît-elle pertinente ?

Quel service administratif est responsable du guide de gestion des alertes alimentaires dont vous demandez la révision ? Avez-vous sollicité les pouvoirs publics en ce sens, et quel retour avez-vous eu ? En quoi ce guide vous apparaît-il aujourd'hui insuffisant ?

Quelles pistes normatives ou organisationnelles suggérez-vous afin d'éviter que de telles crises se reproduisent ?

Pouvez-vous nous indiquer où en sont les travaux du Conseil national de la Consommation concernant l'amélioration des procédures de retrait-rappel ?

Dans l'audition du Sénat, vous recommandez une intensification des formations aux procédures de rappel. Quelles mesures ont été prises en ce sens ?

**M. Régis Degelcke, président du conseil d'administration d'Auchan Retail.** En premier lieu, en tant que citoyen – natif d'Hazebrouck, monsieur le président – je me réjouis que ce qu'on appelle l'affaire Lactalis soit traitée à ce niveau. Nous allons donc vous expliquer les dysfonctionnements et les enseignements que nous en tirons, pour ce qui est d'Auchan. Dans cette affaire, les officines de pharmacie, des crèches, des hôpitaux, des grossistes, les grandes enseignes de distribution ont tous connu des dysfonctionnements. À notre connaissance, nous avons eu cinquante-deux boîtes remises dans le circuit, concernant une quarantaine de clients. Nous pouvons nous réjouir que ce soit si peu, mais ce sont, bien sûr, cinquante-deux de trop. Nous prendrons donc toutes les mesures nécessaires pour que cela ne se renouvelle pas.

Le retrait de produit obéit à une procédure classique. Quand le fabricant connaît les numéros de lots, dès que l'alerte est transmise par un fournisseur, le service qualité réunit en quelques heures les équipes de vente qui vont identifier les produits, les retirer des rayons et les mettre en réserve dans ce que nous appelons la « prison », les détruire et en informer les consommateurs. Dans le contrat que nous signons avec nos fournisseurs figure une liste de numéros d'urgence où ils peuvent nous alerter 24 heures sur 24. Le processus peut être plus long quand on ne connaît pas les numéros de lots et que seul le fabricant sait lesquels ont un problème de qualité. Il faut alors retrouver leur traçabilité et, en principe, on réussit alors à

retirer les lots sur une journée. La rapidité d'exécution est primordiale. Aussi les responsables de rayon et les patrons des points de vente reçoivent-ils personnellement un mail de la direction de la qualité (DIRQUA), dans un système indépendant des mails courants : on y détaille l'étendue de la crise, les consignes à appliquer, les affiches à l'intention des consommateurs à placer à l'accueil, dans les rayons et sur les pages d'accueil des sites marchands. Pour informer le plus largement, nous publions aussi les listes de rappel sur le site internet du groupe, qui est visité par des millions de personnes.

Nous-mêmes effectuons régulièrement des autocontrôles sur un certain nombre de produits. Si nous constatons une anomalie, nous procédons au rappel des produits. Nous mettons également un numéro vert à disposition des consommateurs, et nous pouvons activer une cellule médicale.

Ce système fonctionne plutôt bien. Pour 2017, nous avons procédé à 119 rappels de produits, soit 20 % de plus qu'en 2016, et à plus de 500 retraits liés à des problèmes de qualité.

**M. le président Christian Hutin.** Ces 119 rappels – 120 désormais avec le reblochon – touchaient quel type de produit ?

**M. Régis Degelcke.** Il s'agit pour deux tiers de produits alimentaires, un tiers de non alimentaires.

**M. le président Christian Hutin.** Et sur ces 119 rappels, avez-vous connu un cas semblable à celui de Lactalis, d'un produit ayant fait l'objet d'un retrait et qui se retrouve quand même en rayon ?

**M. Régis Degelcke.** À notre connaissance, non, c'est la seule fois. L'affaire Lactalis est complexe en raison du nombre de rappels. Le 2 décembre 2017, c'est Lactalis qui nous informe du rappel de produits infantiles, donc un sujet très important. Nous avons activé la procédure le jour même, retiré ces cinq lots de lait Milumel premier âge et informé les consommateurs. Le 10 décembre, ce n'est pas Lactalis qui nous informe du deuxième retrait, mais la presse. Comme je l'ai dit, dans nos contrats avec les fournisseurs figure un numéro d'urgence et il y a des gens d'astreinte pour y répondre. Comme c'était un dimanche, le représentant du fabricant ne nous a pas contactés, pensant que Auchan était fermé. Une fois la surprise passée, nous avons procédé le jour même au rappel des trente-six lots pour huit produits et informé les consommateurs. Le 21 décembre, Lactalis nous a informés de l'élargissement du rappel à l'ensemble des produits infantiles fabriqués et conditionnés dans l'usine de Craon. Nous avons alors retiré tous les lots des vingt-quatre produits concernés. En plus, Lactalis nous a demandé de modifier l'information aux consommateurs, le 4 et le 12 janvier, suite à la décision du ministre de l'économie d'élargir le rappel.

**M. le président Christian Hutin.** Il est quand même insensé qu'une entreprise de la taille d'Auchan, dont on sait qu'elle a toujours demandé à ouvrir le dimanche, soit informée par la presse ! Est-ce qu'il n'y a pas là un des nœuds du problème ?

**M. Grégory Besson-Moreau, rapporteur.** Le 2 décembre, Lactalis vous prévient, le 10 vous apprenez la nouvelle par la presse. Entre ces deux dates, ni Lactalis ni aucun service de l'État ne vous a prévenu de quoi que ce soit ?

**M. Pierre de Ginestel, directeur santé et qualité.** Non, j'ai entendu moi-même l'information à la radio le 10 décembre.

**M. le président Christian Hutin.** Nous avons auditionné hier l'Ordre des pharmaciens. Le week-end des 2, 3 et 4 décembre, la présidente de l'Ordre a essayé, avec ses moyens limités, d'informer l'ensemble des pharmaciens de France. Et vous, vous n'avez reçu aucune information officielle entre le 2 et le 10 ? C'est incroyable !

**M. Pierre de Ginestel.** Nous avons eu une information officielle le 2 décembre concernant cinq lots. Puis rien ne s'est passé et, le 10, entendant l'information à la radio alors que j'étais en voiture, j'ai immédiatement appelé notre cellule de crise.

**M. Régis Degelcke.** Pour répondre à une autre de vos questions, nous avons retiré 61 785 boîtes de 641 points de vente, hypermarchés, supermarchés, drive, entrepôts et sites internet.

Il y a bien eu des dysfonctionnements. En effet, le 3 janvier 2018, l'hypermarché Auchan de Plaisir dans les Yvelines appelle le service qualité pour indiquer qu'il lui a été livré le jour même des produits avec la référence concernée par le rappel du 21 décembre 2017. Nos équipes d'audit ont approfondi la situation, et nos investigations ont malheureusement décelé 52 produits qui avaient échappé à notre vigilance, 19 dans les hypermarchés et 33 dans le réseau des supermarchés – il existe des indépendants franchisés dont l'information est plus complexe et nous prendrons des mesures à ce propos. À la suite des trois rappels successifs en trois semaines, et de la réapparition d'un produit rappelé, nous avons pris des mesures draconiennes et installé une cellule de crise en contact avec la direction générale, afin de vérifier de visu dans les magasins et les entrepôts que le rappel était parfaitement appliqué. La principale raison de la présence de ces 52 boîtes est la remise en rayon par erreur de produits rapportés par les clients à l'accueil des magasins. Notre politique est en effet de reprendre tout produit dont un client ne veut plus, quelle que soit la raison. Nous avons également découvert que, sur certains sites, le blocage en caisse ne fonctionnait pas correctement.

Nous avons mis tout en œuvre pour contacter les clients qui avaient acheté ces produits. C'était facile pour ceux qui avaient une carte de fidélité – quand ils étaient joignables. Pour ceux dont nous n'avions pas les coordonnées et qui avaient payé en espèces, par chèque ou par carte, nous avons diffusé un communiqué de presse le 10 janvier et posté une alerte sur le site Auchan.

**M. Grégory Besson-Moreau, rapporteur.** Vous recevez donc, dans un arrivage du 3 janvier, des boîtes qui faisaient partie de lots contaminés, sur lesquels vous aviez été alertés et sur lesquels on vous alerte alors de nouveau ?

**M. Franck Geretzhuber, secrétaire général d'Auchan Retail France.** Cette livraison contenait en effet des produits visés par les deux précédents rappels.

**M. le président Christian Hutin.** Qui vous livre ?

**M. Franck Geretzhuber.** C'est un prestataire extérieur, Geodis, dont le siège est à Serris en région parisienne. C'est une entreprise de logistique, et elle ne sait pas ce qu'elle transporte.

**M. Grégory Besson-Moreau, rapporteur.** Qui la missionne ? J'aimerais comprendre la chaîne des opérations.

**M. Pierre de Ginestel.** Ce prestataire a reçu les produits le 29 décembre et les a livrés le 3 janvier au magasin qui nous a alors alertés. Pourquoi il les a reçus pour nous le 29 décembre, je ne le sais pas. Mais il s'agissait de produits que nous aurions dû bloquer et les magasins ont été vigilants et l'ont fait.

**M. Régis Degelcke.** Des commandes ont été faites à plusieurs reprises et nous avons refusé ces lots à la réception. Je ne sais pas ce qu'ils sont devenus. La troisième fois, il semble que ces lots soient arrivés en magasins où les services ont découvert le 3 janvier une livraison. Nous sommes incapables actuellement de vous décrire le circuit qu'a emprunté cette palette.

**M. Grégory Besson-Moreau, rapporteur.** La livraison prévue le 29 décembre a été faite le 3 janvier et contenait des lots contaminés. Sur quelle liste de produits contaminés qu'on vous avait transmise avant figuraient-ils ?

**M. Pierre de Ginestel.** Je ne peux vous dire exactement à propos de ce lot, mais nous vous transmettrons l'information si nous l'avons. Pour faire simple, le 21 décembre, tous les produits étaient arrêtés et on n'aurait jamais dû les recevoir.

**M. Richard Ramos.** Quand le produit est chez le logisticien, à qui appartient-il contractuellement ?

**M. Pierre de Ginestel.** Jusqu'à l'arrivée chez le prestataire, il appartient au fournisseur. C'est à ce moment que nous prenons le relais.

**M. le président Christian Hutin.** Logiquement, quand il est chez le logisticien, il appartient à Lactalis.

**M. Richard Ramos.** Cela dépend des contrats.

**M. le président Christian Hutin.** Dans la grande distribution, c'est comme cela.

**M. Richard Ramos.** Donc le stock qui est chez le logisticien appartient à Lactalis et c'est à cette entreprise qu'il appartient de prévenir le prestataire.

**M. le président Christian Hutin.** En tout cas, on continue de vous livrer des produits dont vous savez qu'il n'est pas légitime de le faire. Vous n'avez pas encore acheté ces produits, mais on vous les livre. Appartiennent-ils encore alors à Lactalis ?

**M. Régis Degelcke.** Nous allons vérifier. Il est vrai qu'en cas de dysfonctionnement, tous les intermédiaires doivent être également prévenus. Pour notre part, nous aurions dû refuser toutes les boîtes de lait qui arrivaient à ce moment-là.

J'en viens aux mesures que nous avons prises. La crise était un peu singulière, en raison de la multiplication des rappels et de livraisons de produits en dépit de ces rappels. Nous avons décidé d'abord de vérifier, dans tous les pays du monde – je l'ai fait il y a trois semaines en Italie – que nous étions capables de bloquer immédiatement un produit en caisse et l'empêcher de sortir du magasin. Le système existait chez Auchan France, nous l'avons généralisé à tous les magasins et un audit aura lieu tous les six mois pour s'assurer qu'il fonctionne.

**M. le président Christian Hutin.** En ce qui concerne les codes Qr, que préconisez-vous ? Est-ce qu'il serait possible qu'ils soient bloqués en caisse pour les produits alimentaires, comme c'est le cas en pharmacie dès qu'il s'agit de médicaments ?

**M. Pierre de Ginestel.** Actuellement, cela n'existe pas. Nous ne disposons que d'un code à treize chiffres, qui définit simplement le produit. Lorsque tous les lots d'un produit sont concernés, nous pouvons les bloquer. Mais lorsque ce n'est pas le cas, un code Qr ou l'allongement du code-barres au-delà de treize chiffres pour identifier le numéro de lot serait efficace.

**M. Régis Degelcke.** De toute façon, s'agissant de produits aussi sensibles que le lait infantile ou d'autres, en cas de contamination, notre position est d'arrêter tout de suite la vente de ce produit sans chercher, dans un premier temps, si les lots que nous avons sont contaminés ou non. Nous avons pris la décision d'agir de la sorte dès qu'il y a un risque de santé publique.

**M. Grégory Besson-Moreau, rapporteur.** Somme toute, sur les 119 rappels que vous avez effectués en 2017, Lactalis, c'est un peu « la faute à pas de chance ». Mais Carrefour a eu ce problème, Leclerc l'a eu, ainsi que Cora France, Intermarché, Casino, System U, les pharmaciens... Cela fait quand même beaucoup de « faute à pas de chance » pour le même produit. En fait, est-ce que ce n'est pas toute votre chaîne de retrait-rappel qui ne fonctionne pas et qu'il faudrait réformer en profondeur ?

**M. Régis Degelcke.** Vous allez entendre toutes parties prenantes, je vous laisse vous faire votre opinion. Sur ce dossier, nous avons dû énumérer des dates successives en raison des nombreux rappels. Le président de Lactalis s'exprimera, mais peut-être que les choses n'étaient pas très claires dès le début. Si des hôpitaux et les pharmaciens ont eu ce problème, c'est que l'information n'était pas claire. Si l'on nous avait alertés immédiatement sur un problème de santé publique que posaient les produits issus de l'usine de Craon, nous aurions retiré les 67 000 boîtes immédiatement, et jamais un de nos collaborateurs n'aurait accepté un réapprovisionnement de ce produit en magasin. Mais on a voulu discerner quels produits étaient contaminés, lesquels ne l'étaient pas. C'est bien pourquoi nous avons décidé cette mesure : sur des produits aussi sensibles, on commence par tout retirer des rayons et on discute après.

**M. le président Christian Hutin.** Je vous remercie de votre franchise. Il apparaît bien qu'il y a eu une forme d'opacité, ou de retard, une façon de temporiser pour le dire de façon diplomatique. À votre sens, c'est là qu'est le problème essentiel ?

**M. Régis Degelcke.** En partie. Il y a eu des dysfonctionnements, cela pourrait arriver sur d'autres produits, mais dans ce cas...

**M. le président Christian Hutin.** Mais vous avez l'expérience d'autres fournisseurs, avec lesquels les choses sont très vite beaucoup plus claires.

**M. Régis Degelcke.** Exactement.

**M. Franck Geretzhuber.** Il arrive que des fournisseurs, surtout des PME, ne sachent pas exactement quels lots sont concernés par les rappels. Il y a alors un travail à mener, dans la transparence et en confiance, entre nos équipes qualité et celles du fournisseur, pour retrouver les lots à partir des données que ce dernier est à même de fournir. À notre

connaissance, et même si tout est perfectible, les 119 cas de 2017 se sont passés normalement. Mais il arrive aussi des cas plus complexes, pour lesquels il n'y a pourtant pas de dysfonctionnement majeur comme dans ce cas, et si dysfonctionnements il y a, ils ne concernent pas les réseaux de distribution publics ou privés. Les procédures peuvent être complexes, pour autant on n'en arrive pas à de telles conséquences et à une crise aussi singulière.

**M. Grégory Besson-Moreau, rapporteur.** Si je vous comprends bien, face à une procédure de retrait-rappel de lots, la bonne chose à faire serait plutôt de retirer l'intégralité des produits des rayons.

**M. Régis Degelcke.** Surtout s'agissant de lait infantile ou d'autres produits alimentaires qui peuvent présenter un danger important.

**M. Didier Le Gac.** Vous dites avoir appris la deuxième alerte par la radio. Mais il y a un cahier des charges obligeant le fournisseur à prévenir l'enseigne, et un numéro vert. Que s'est-il passé dans ce cas ? Avez-vous interrogé Lactalis, vous êtes-vous retourné contre cette entreprise qui était liée par un contrat ?

**M. le président Christian Hutin.** C'est un point important. Avez-vous « passé un savon » à ce fournisseur, bien que ce soit une entreprise d'excellence et d'importance majeure ? Et en complément, ce qui nous pose problème, c'est qu'entre le 2 et le 10 décembre, les services de l'État n'ont pas prévenu la grande distribution.

**M. Didier Le Gac.** Au-delà du « savon » que vous leur auriez passé, vous êtes-vous retournés contre Lactalis en raison du préjudice subi ? On a un peu le sentiment qu'on dit « ce n'est pas grave, nous avons appris cela par la presse ».

**M. Régis Degelcke.** Nous n'avons jamais dit que ce n'était pas grave. Et nos relations avec Lactalis, nous nous en occupons.

**M. Didier Le Gac.** Vous êtes une grande entreprise avec des procédures précises, des cahiers des charges et, en l'espèce, cela n'a pas fonctionné. Alors que s'est-il passé ? Nous voulons le savoir.

**M. Franck Geretzhuber.** En effet, nous l'avons appris par la presse. Notre collaborateur d'astreinte a-t-il adressé des reproches à celui de Lactalis ? Je l'ignore, je n'y étais pas. Mais ce n'était pas vraiment l'idée. Notre collaborateur a appelé son interlocuteur de Lactalis pour faire son travail normal dans ce genre de circonstances. Son premier souci n'était pas de « passer un savon », mais de parer au plus pressé pour gérer la crise.

**M. le président Christian Hutin.** Comprenez ce que je veux dire. Il y a quand même eu un manque d'information de la part de votre fournisseur. Et la question ne doit pas être traitée de collaborateur à collaborateur, mais à un niveau supérieur, étant donné la gravité de la situation pour les familles.

D'autre part, il y a un second problème, c'est celui de l'absence d'information de la part des services de l'État puisque M. de Ginestel dit avoir appris l'information par la radio dix jours plus tard. Il n'est pas normal que la grande distribution n'ait pas été informée plus rapidement des risques que présentaient certains lots.

**M. Didier Le Gac.** Lactalis est-il toujours référencé chez vous ?

**M. Régis Degelcke.** Oui.

**M. Didier Le Gac.** Alors, quelles actions avez-vous entreprises pour que, demain, Lactalis respecte le cahier des charges si une telle situation se reproduit ? Sur le plan juridique, qu'ont fait vos avocats ?

**M. le président Christian Hutin.** Vous êtes une grande entreprise, Lactalis est une grande entreprise, nous en avons conscience. Mais la question de M. Le Gac est intéressante.

**M. Régis Degelcke.** Pour vous donner une idée du contexte : il y a eu une pénurie de beurre en France. Pourtant, il y avait du beurre « Président » dès qu'on traversait une frontière. Les relations entre Lactalis et la grande distribution sont un sujet bien plus large que cette question de rappel et, croyez-moi, nous l'avons traitée.

**M. le président Christian Hutin.** Je crains de ne pas saisir.

**M. Michel Lauzzana.** Vous avez indiqué qu'il y avait eu une erreur dans votre fonctionnement interne, puisque des lots ramenés en magasin ont été remis en rayon. Cela signifie-t-il que la procédure de rappel est traitée de la même façon chez vous quand il s'agit d'une chaise et quand il s'agit d'une boîte de lait infantile avec un problème de santé publique ?

**M. Arnaud Viala.** Avez-vous déjà connu des épisodes similaires avec Lactalis ? Si oui, comment les choses se sont-elles passées et comment appréciez-vous l'épisode récent, par comparaison ?

Ensuite, par rapport aux autres fournisseurs dans le même domaine, comment évaluez-vous vos rapports avec Lactalis ? N'ayant pas plus compris que le président Hutin votre remarque sur la crise du beurre, je voudrais savoir, en clair, s'il y a un rapport de forces avec Lactalis. Vous menacent-ils de déréférencer chez vous un ensemble de produits quand vous êtes en désaccord sur le prix, la mise en rayon ou autre ? Et cela influence-t-il la façon dont vous traitez une crise sanitaire comme celle que nous venons de traverser ?

**M. Richard Ramos.** En effet, nous voulons savoir si la puissance de l'entreprise Lactalis fait que votre rapport avec elle est différent de ce qu'il serait avec une PME. Cela vaut pour toute la chaîne, l'État par exemple, parce que Lactalis représente beaucoup d'emplois. Est-ce que, si une PME avait fait la même chose, elle serait déréférencée ?

Ensuite, compte non tenu de l'aspect financier, existe-t-il à votre connaissance des technologies, par exemple de radio-identification avec les puces RFID, qui permettraient, par voie satellitaire, d'avoir un flash rouge sur les produits, permettant de les sortir immédiatement en cas de contamination ? Travaillez-vous dans ce sens ?

**M. Didier Le Gac.** Savez-vous combien d'appels a reçus votre numéro vert et s'agit-il d'une plateforme interne ou externalisée ?

Ensuite, combien de produits rapportés en magasin ont-ils été remis en rayon, et qu'avez-vous fait pour que cela ne se renouvelle pas ?

**M. Franck Geretzhuber.** Il existe bien entendu un rapport de forces avec Lactalis dans les négociations commerciales, comme avec tous les grands groupes. Dans le cas présent, j'ignore si c'est la particularité de Lactalis qui a conduit à ce que nous ayons eu droit

à trois retraits et que nous ayons appris le second par la presse. Nous ne faisons qu'exposer ce qui s'est passé.

**M. le président Christian Hutin.** Soyons clairs. S'il s'agissait d'une petite entreprise, qui vous avait joué un tel tour, elle ne serait plus jamais référencée. Lactalis vous a causé un grave préjudice, et a nui à l'excellence de toute la filière. Le président Degelcke l'a dit franchement, il y a là un problème. Nous sommes contents de l'avoir entendu.

**M. Pierre de Ginestel.** Je veux préciser qu'en cas de crise, quel que soit le produit, c'est le service qualité qui prend la main pendant toute la période où il faut la gérer. Cela signifie qu'il n'y a alors pas de préoccupation économique. Dès que l'alerte est connue, nous mettons en place la cellule de crise, où les commerciaux et la direction générale sont associés, mais où nous avons la main de façon indépendante. Quelle que soit la taille de l'entreprise, nous agissons de la même façon.

Quand il s'agit d'une petite entreprise, il nous arrive de prendre un peu plus de temps pour travailler avec elle en profondeur. Sur le plan industriel, une gestion de crise est toujours un drame. Étant le dernier maillon face au consommateur, nous possédons ce métier et avons l'habitude et le savoir-faire. Il nous arrive souvent d'apporter informations et conseils à de petites entreprises pour qu'elles traversent mieux cette étape et qu'on puisse, plus tard, redémarrer. Ainsi, nous essayons de cadrer avec eux ce qu'est un lot, pour que le rappel, s'il doit avoir lieu, se fasse le mieux possible. Je peux vous assurer que nos équipes gèrent l'événement en fonction du client, mais aussi de l'avenir des petites entreprises.

L'appel au numéro vert aboutit à une plateforme avec du personnel médical et des médecins qui peuvent appeler les clients. Je n'ai pas souvenir du nombre d'appels reçus, mais nous n'étions pas la première plateforme à contacter, Lactalis ayant son propre numéro vert, qui a été le premier communiqué. Je ne suis donc pas sûr que nous ayons eu beaucoup d'appels vers cette plateforme, qui est une plateforme externe avec de professionnels médicaux.

Pour ce qui est des services de l'État, la réglementation impose aux entreprises de leur notifier l'alerte et la plupart du temps ces services leur disent de prévenir leurs clients. Il n'y a pas eu d'anomalie sur ce type de transmission. Peut-être un des enseignements à tirer de ce cas est qu'il faudrait avoir un système d'alerte centralisé nationalement pour les crises graves, un peu sur le modèle de l'alerte enlèvement.

**M. Régis Degelcke.** S'agissant des PME, vous savez bien que ce sont les clients qui dirigent l'entreprise. Supposons que le fromage « Mont des Cats » soit rappelé (*Sourires*) : nous allons prendre en considération la taille de l'entreprise et ne pas la mettre à l'index. Si, ensuite les clients en redemandent, nous le reprendrons.

**M. le président Christian Hutin.** Ne touchez pas au « Mont des Cats » ! Ce sont des moines qui le produisent, vous n'iriez pas au paradis... (*Sourires.*)

**M. Régis Degelcke.** C'est pourquoi j'ai choisi cet exemple. Ces PME déposent leurs comptes et nous arrêtons nos décisions en tenant compte de ce qu'est le tissu industriel français.

Pour la technique de la RFID, ce signal est aujourd'hui repérable à quelques mètres. Repérer un steak ou une bouteille d'eau et le suivre par ce moyen, via un satellite, est

aujourd'hui techniquement et économiquement impossible. Chez Decathlon, 90 % des produits sont sous RFID, mais avec la limite de détection que je viens d'indiquer. Il est impossible de repérer par satellite qu'une bouteille d'eau se trouve dans tel appartement. Peut-être y aura-t-il une évolution un jour, mais pour l'instant c'est impossible.

Certaines plateformes se créent très rapidement pour traiter la gestion de crise, certains en ont fait un métier, ce sont de vrais professionnels qui nous interrogent sur ce que veulent les clients et c'est à eux que nous nous adressons.

**M. Pierre de Ginestel.** Il arrive aussi que nous apportions la plateforme à certaines PMI ou PME, qui n'ont pas une structure suffisante.

**M. Régis Degelcke.** Évidemment, nous avons formé de nouveau l'ensemble des 75 000 collaborateurs, déjà sensibilisés aux contrôles alimentaires et sanitaires. Nous avons relancé le site qualité. Une bonne solution pour toucher les consommateurs et éviter la consommation d'un produit retiré est le réseau des cartes bancaires pour ceux qui ont utilisé ce moyen de paiement. En cas de problème de santé publique, le soutien du GIE Carte bancaire serait utile.

Mais pour conclure, moi qui aime tant faire mes courses sur un marché, je me réjouis de ce qu'est capable de faire le circuit de la grande distribution, avec ses contrôles de grande ampleur, ses tests, ses lots, sa chaîne du froid, et j'en vois le positif malgré les défaillances.

**M. Didier Le Gac.** Et les produits ramenés remis en rayon ?

**M. Régis Degelcke.** Sur cinquante-deux produits ramenés, à notre connaissance, dix-neuf ont été remis en rayon.

**M. Didier Le Gac.** Et il n'y a pas eu de remise de prix sur ces produits ?

**M. Régis Degelcke.** Ni remise ni promotion, mais une consigne de destruction.

**M. le président Christian Hutin.** Le cas a en effet existé, mais nous savons que ce n'est pas chez Auchan.

**M. Michel Lauzzana.** Vos procédures de rappel sont-elles spécifiques lorsqu'il y a un problème de santé publique par rapport à celles qui s'appliquent pour les retraits-rappels courants ?

**M. Pierre de Ginestel.** Une procédure de rappel signifie qu'il y a un problème de santé publique, sinon on se contente d'un retrait. Dans le cas de rappel, les procédures sont les mêmes quel que soit le produit : qu'on puisse se blesser en pliant une chaise ou qu'on risque une gastro-entérite, c'est pour nous aussi grave.

**M. Régis Degelcke.** Et j'ai demandé à mes équipes d'être capables de retirer un produit de la vente dans la minute. Je ne développe pas, car l'audition est publique, mais vous y penserez probablement un jour.

**M. Arnaud Viala.** Au risque de paraître insistant, je reste sur ma faim quant au traitement que vous avez réservé à une entreprise comme Lactalis par rapport à une entreprise d'une autre taille. C'est un problème central pour notre commission d'enquête. Je pense que vous esquiviez en grande partie la question.

**M. Grégory Besson-Moreau, rapporteur.** Je rappelle à mon tour que vous êtes devant la représentation nationale. Vous devez répondre avec précision et, si c'est possible, par oui ou par non. Je vous pose donc la question : Le groupe Auchan a-t-il subi une quelconque pression du groupe Lactalis qui aurait fait valoir qu'en cas de plainte, cela pourrait jouer sur les accords commerciaux entre les deux groupes ?

Enfin avez-vous eu au téléphone ou avez-vous eu un contact avec M. Besnier entre le 2 décembre 2017 et aujourd'hui ?

**M. Régis Degelcke.** Je parle sous le contrôle de mes collaborateurs : à la première question, la réponse est non, et à la deuxième la réponse est non également.

**M. Richard Ramos.** À propos de la puce FRID, le problème n'est pas de repérer le produit chez le consommateur, mais dans un magasin. Avec un rayon de trois mètres, elle pourrait être utile.

Et puisque vous aimez aller sur les marchés, vous savez que, quand un produit n'est pas bon, le consommateur peut s'adresser directement au producteur. Quand il achète en magasin un produit de toute façon transformé, ce lien direct n'existe plus.

**M. Régis Degelcke.** Bien entendu, nous avons demandé le remboursement des produits à nos amis de Lactalis, et il y a une procédure en cours pour demander des indemnités, cela va de soi.

**M. le président Christian Hutin.** Au début des années 1980, on a exclu du monopole des pharmaciens les laits premier âge, que l'on peut pourtant considérer comme des médicaments car ils entrent souvent dans une stratégie thérapeutique. Certes, les pharmaciens avaient un peu profité de ce monopole pour pratiquer des prix très élevés. Mais, sous cette réserve de garantie de prix, je ne suis pas certain que ces produits premier âge doivent être distribués en grande surface. On touche là au médicament, de même que pour d'autres produits que vous vendez, les produits sans-gluten, les anti diarrhéiques, les produits de réhydratation. Je pense, j'espère que le dire ainsi ne vous choque pas.

**M. Régis Degelcke.** Cela ne me choque pas, mais aujourd'hui, les barrières historiques entre circuits de distribution sont en train d'éclater. On trouve aussi dans les pharmacies de nombreux produits qui, autrefois, étaient seulement dans le commerce. Spécialiser n'est donc pas le sens de l'évolution. Internet change aussi la donne dans le monde entier.

**M. le président Christian Hutin.** Nous parlons ici d'un retrait de médicament, et avec le système français, très efficace, il est rare qu'après un retrait il reste des produits dans le circuit. Et il s'agit ici de lait infantile, donc d'un médicament – en tout cas c'est mon sentiment.

**M. Régis Degelcke.** C'est le médecin en vous qui parle.

**M. le président Christian Hutin.** Et peut-être est-il minoritaire. Mais sur le plan commercial, cela peut vous poser un problème.

**M. Régis Degelcke.** Auchan réalise 75 % de son chiffre d'affaires dans d'autres pays que la France, tels la Chine. Aujourd'hui, les silos séparés tombent dans le circuit de la distribution. Pour le consommateur, on doit s'en réjouir. En revanche, en cas de

dysfonctionnement et de problème de santé publique, la grande distribution doit être capable du même professionnalisme que les pharmaciens.

**M. le président Christian Hutin.** Je vous remercie. Nous avons apprécié cette forme de franchise.

*L'audition se termine à dix-sept heures quarante.*



### **Membres présents ou excusés**

**Commission d'enquête chargée de tirer les enseignements de l'affaire Lactalis et d'étudier à cet effet les dysfonctionnements des systèmes de contrôle et d'information, de la production à la distribution, et l'effectivité des décisions publiques**

Réunion du mercredi 16 mai 2018 à 16 h 30

*Présents.* - M. Grégory Besson-Moreau, M. Guillaume Chiche, Mme Agnès Firmin Le Bodo, Mme Séverine Gipson, M. Christian Hutin, Mme Caroline Janvier, M. Michel Lauzzana, M. Marc Le Fur, M. Didier Le Gac, M. Richard Ramos, M. Arnaud Viala