

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. Stanislas Bosch-Chomont, directeur des affaires publiques, et de M. Frédéric Duval, délégué général d'Amazon France. .... 2

Jeudi  
24 mai 2018  
Séance de 9 heures 30

Compte rendu n° 18

SESSION ORDINAIRE DE 2017-2018

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



*L'audition débute à neuf 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 l'effectivité des décisions publiques.

Il ne s'agit pas de faire le procès de qui que ce soit – nous ne sommes pas des juges – 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 maintenant à un nouveau volet de nos auditions, celui de la commercialisation des produits contaminés.

Nous avons commencé notre cycle d'auditions par l'écoute de l'Association des familles victimes du lait contaminé aux salmonelles (AFVLCs), 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, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) – afin de savoir comment l'alerte avait été donnée et quelles mesures avaient ensuite été prises ; elle a également auditionné les associations de consommateurs.

Elle a reçu ensuite différents acteurs du secteur laitier, ainsi que les organisations professionnelles agricoles.

Puis nous avons commencé à nous intéresser à la commercialisation des produits, avec l'audition des pharmaciens, suivie de celles de M. Régis Degelcke, président du conseil d'administration d'Auchan Retail et de M. Michel-Edouard Leclerc président-directeur général de l'enseigne du même nom. Nous recevrons bientôt les dirigeants de Carrefour et d'Intermarché.

Nous accueillons maintenant M. Frédéric Duval, directeur général d'Amazon France, et M. Stanislas Bosch-Chomont, directeur des affaires publiques.

Qui ne connaît pas Amazon ? Selon Kantar Worldpanel, 66 % des Français de 18 ans et plus ont effectué en 2017 en moyenne seize commandes d'un bien physique sur Internet, d'un montant moyen de 56 euros, ce qui représente un chiffre d'affaires de près de 30 milliards d'euros, en croissance de 11 %. Elle estime à 19 millions le nombre de personnes qui ont passé commande sur Amazon en 2017, et j'en fais partie.

Les jeunes de moins de 35 ans, les habitants des villes de moins de 20 000 habitants et les femmes contribuent le plus au développement de l'activité sur Internet, mais les plus de 65 ans ne sont pas en reste, puisque 47 % d'entre eux font des achats en ligne.

Amazon est le premier site en parts de marché pour la plupart des secteurs – mode, biens techniques, culture. Toutefois, dans le secteur des produits de grande consommation, frais et libre-service, Amazon est sept fois plus petit que Leclerc.

Je rappelle que cette audition est ouverte à la presse et retransmise sur le portail vidéo de l'Assemblée nationale.

Comme il s'agit d'une commission d'enquête, conformément aux dispositions de l'article 6 de l'ordonnance du 17 novembre 1958, je vais demander à chacun d'entre vous de prêter serment de dire la vérité, toute la vérité, rien que la vérité.

*(M. Frédéric Duval et M. Stanislas Bosch-Chomont prêtent serment.)*

Messieurs, avez-vous été concernés par les mesures de retrait-rappel du lait Lactalis ? Par qui et par quels canaux d'information avez-vous été informés du rappel et du retrait des produits ? Ces informations ont-elles été claires ?

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

Avez-vous bien été informés des cinq procédures de retrait-rappel ? 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 ?

Pouvez-vous faire le point sur le nombre de produits concernés ?

Avez-vous vendu des produits contaminés dans le cadre de l'affaire Lactalis ? Si oui, comment avez-vous pu contacter les clients ?

Confirmez-vous que la traçabilité est plus aisée pour vous que dans un commerce physique ?

Enfin, à combien de retraits-rappels êtes-vous confrontés chaque année ? Qui vous informe, et par quel canal ?

**M. Grégory Besson-Moreau, rapporteur.** Monsieur le directeur général, monsieur le directeur des relations publiques, je me joins aux propos liminaires du président Hutin.

Comme vous le savez, j'ai la lourde responsabilité d'écrire ce rapport. Moi-même client d'Amazon, je pense que nous avons besoin de réponses précises, qui puissent aussi nous rassurer. Lorsque l'on se rend dans un supermarché ou dans une pharmacie, on est en contact direct avec l'humain, mais il y a entre vous et nous cette barrière qu'est internet.

M. le président l'a rappelé, vous êtes sept fois plus petit que Leclerc, qui s'est retrouvé avec près de 1 000 boîtes en vente, mais vous êtes appelés à accroître encore vos parts de marché. Nous ne souhaitons pas que vous vous trouviez dans une situation pareille, d'autant que nous ne connaissons pas vos procédures de retrait-rappel.

S'il s'avérait nécessaire de faire entrer les produits agroalimentaires sensibles, ou très sensibles comme le lait infantile, dans la classe des médicaments, nous voudrions savoir si vous êtes capables de pouvoir procéder à des retraits-rappel du type de ceux effectués par les pharmacies.

Voici mes différentes questions. Faites-vous l'objet de contrôles sur l'effectivité des retraits-rappels, selon quelles modalités et par qui ?

Comment, concrètement, mettez-vous en œuvre ces mesures de retrait-rappel ; supprimez-vous les produits concernés de votre site ?

Les grandes surfaces ont un stock physique, dont elles doivent retirer les produits concernés ; dans votre cas, la suppression du produit sur le catalogue de votre site suffit-elle ou prenez-vous d'autres mesures ?

Comment informez-vous vos clients des mesures de retrait-rappel ? Disposez-vous d'un outil qui bloque la vente des produits ? Les grandes surfaces réfléchissent à un système pour bloquer le passage en caisse ; quel est ou quel serait le système équivalent pour Amazon ?

Comment vérifiez-vous que les retraits-rappel sont effectifs ?

Participez-vous aux travaux du Conseil national de la consommation et quelles pistes avez-vous proposées ?

Pensez-vous devoir revoir vos procédures de gestion de crise à la lumière de cette expérience ?

Plus généralement, que proposez-vous pour que de telles défaillances ne se reproduisent pas ?

**M. Frédéric Duval, directeur général d'Amazon France.** Messieurs les députés, nous vous remercions de nous accueillir. Nous sommes très heureux de contribuer à cette commission d'enquête. Avant de répondre plus précisément à vos questions, je me propose d'expliquer quelles sont les modalités de traitement d'un retrait-rappel chez Amazon.

Il faut savoir qu'il existe deux façons de vendre des produits sur Amazon. Ou c'est la société Amazon qui vend le produit, ou ce sont des marchands tiers. Cela représente deux modes de consommation différents mais dans les deux cas, les produits sont vendus aux consommateurs sous la forme d'une page article, que l'internaute place dans son panier avant de procéder au paiement.

Nous disposons d'un service central européen, où un personnel dédié vérifie quotidiennement les alertes de retrait-rappel françaises et européennes. Nous utilisons pour cela le site de la DGCCRF, le site communautaire de la *Rapid Alert System for Food and Feed* (RASFF), ainsi que les sites nationaux européens.

Lorsqu'une alerte retrait-rappel apparaît sur l'un de ces sites, la procédure que nous employons est la suivante : nous vérifions d'abord, dans la journée, que les produits concernés sont vendus sur le site Amazon.fr ou sur les sites Amazon en Europe. Ensuite, nous utilisons un système automatisé qui réalise plusieurs actions : suppression rapide des pages articles, afin qu'elles n'apparaissent plus sur le site ; blocage des remises en vente des produits retirés du catalogue ; mise en quarantaine des produits stockés dans nos entrepôts européens ; annulation des commandes en cours.

**M. le président Christian Hutin.** Les produits pour lesquels vous appliquez ces procédures sont-ils nombreux ? Quel est le délai de réponse ?

**M. Frédéric Duval.** Tous les produits peuvent être concernés. Il nous faut une journée, deux jours au maximum pour réaliser le retrait des produits.

Une fois ces premières actions réalisées – suppression de la page article, mise en quarantaine et annulation des commandes –, nous commençons à communiquer, à la fois en direction des clients qui ont acheté des produits et des marchands tiers qui vendent des produits sur Amazon.

Nous informons les marchands tiers du retrait-rappel ; nous leur demandons de cesser la vente et de vérifier que les produits dont ils disposent sont conformes aux directives de la DGCCRF. Quant aux clients, nous leur demandons de ne pas consommer les produits.

Nous conservons les produits dans les centres de distribution jusqu'à ce qu'ils soient repris par les marchands tiers ou les fournisseurs. S'ils ne le sont pas, nous procédons à leur destruction.

En tout état de cause, nous agissons au bénéfice du doute et enlevons de la vente plus de produits que cela peut être nécessaire. Par exemple, lorsque nous avons un doute sur les lots, plutôt que d'essayer de chercher si les produits font partie des lots en question, nous préférons supprimer le produit de notre catalogue.

Dans le cas de Lactalis, dès la première alerte du 2 décembre, nous avons supprimé sur le site les produits, indépendamment de la nature des lots concernés.

**M. le président Christian Hutin.** Vous avez donc retiré tout ce qui provenait de Lactalis ?

**M. Frédéric Duval.** La première alerte publiée sur le site de la DGCCRF renvoyait au site du ministère de la santé, lequel désignait un certain nombre de produits. Les produits, quel que soit leur lot, ont été retirés du site.

**M. le président Christian Hutin.** L'ensemble des marques qui vous semblaient concernées par le problème ont été retirées de la vente ?

**M. Frédéric Duval.** L'ensemble des pages article portant sur le produit A ont été supprimées, indépendamment de l'appartenance du produit A au lot 1, au lot 2 ou au lot 3.

**M. le président Christian Hutin.** Avez-vous vendu des produits concernés par le retrait ?

**M. Frédéric Duval.** Nous avons eu connaissance de trois alertes, le 2 décembre, le 10 décembre et le 21 décembre, publiées sur le site de la DGCCRF. Par ailleurs, le Gouvernement a fait deux points de situation, les 23 décembre et 10 janvier.

Faisant suite à l'alerte du 2 décembre 2017, nous avons retiré du site 4 références. Après l'alerte du 10 décembre, nous avons retiré du site 67 références et, après l'alerte du 21 décembre, nous avons retiré du site 11 références. Ces références étaient celles qui étaient vendues sur le site Amazon et qui figuraient sur les fichiers publiés par le ministère de la santé.

**M. Grégory Besson-Moreau, rapporteur.** J'imagine que vous avez pris connaissance des auditions de la grande distribution. Si je comprends bien, vous préférez retirer l'intégralité des produits, sans rechercher leur appartenance à tel ou tel lot.

**M. Frédéric Duval.** Nous n'avons pas la possibilité de distinguer entre un lot bon et un lot mauvais. Dans le doute, nous retirons tout. Je ne dis pas que c'est ce qu'il faut faire, je dis que c'est ce que nous pouvons faire. Nous le faisons parce que nous protégeons les clients au maximum.

Si vous le voulez bien, je peux répondre à la première série de questions. Oui, nous avons été concernés par les alertes ; nous les avons suivies de très près et nous avons été très réactifs pour les prendre en compte, comme nous le faisons pour toutes les alertes publiées sur le site de la DGCCRF ou sur les sites européens.

L'information nous a paru claire, bien faite. Toutefois, il semble qu'il y ait quelques possibilités d'amélioration. La forme prise par l'alerte du 21 décembre sur le site de la DGCCRF était la même que celle du 10 décembre et le lien qui renvoyait au site du ministère de la santé ne fonctionnait pas. Du coup, nos équipes ont interprété l'information du 21 décembre comme une réédition de celle du 10 décembre. Ce léger dysfonctionnement du site de la DGCCRF a entraîné un petit délai de traitement. Si chaque alerte portait un titre différent, ou était numérotée, cela prêterait moins à confusion et éviterait qu'on la considère comme la répétition de l'alerte précédente.

**M. le président Christian Hutin.** Existe-t-il des contacts physiques entre votre groupe et la DGCCRF ou tout se passe-t-il par courriels ?

**M. Frédéric Duval.** Jusqu'à aujourd'hui, nous n'avons eu que des contacts digitaux : trois demandes d'information par courriel de la direction départementale de la protection des populations (DDPP), les 12, 16 et 30 janvier, auxquelles nous avons répondu rapidement.

**M. Grégory Besson-Moreau, rapporteur.** Lors de son audition, M. Michel-Édouard Leclerc nous a expliqué que Lactalis aurait pu se retourner contre son groupe si la procédure avait conduit à retirer l'intégralité des lots, d'une marque ou d'une référence, alors que l'indication ne portait que sur des numéros de lots précis. Cette vision juridique vous paraît-elle juste ?

Les représentants de la grande distribution nous ont indiqué qu'ils avaient un personnel d'astreinte 24 heures sur 24, sept jours sur sept, pour aller retirer des lots et intervenir la nuit dans les grandes surfaces. Le leader de la vente sur internet que vous êtes dispose-t-il d'un service équivalent ?

**M. Frédéric Duval.** Je ne commenterai pas les relations entre M. Michel-Édouard Leclerc et le groupe Lactalis.

Pour notre part, nous nous positionnons vis-à-vis du client. Dans le doute, nous préférons retirer les produits plutôt que de lui faire courir le moindre risque.

**M. Grégory Besson-Moreau, rapporteur.** Estimez-vous qu'il n'existe pas de risque juridique à retirer l'intégralité d'un produit, alors que la demande ne porte que sur un lot ?

**M. Frédéric Duval.** Je ne sais pas répondre à cette question.

En ce qui concerne les moyens mis en œuvre pour traiter ces demandes, nous disposons d'équipes, toujours prêtes à effectuer les mises en quarantaine et à bloquer les commandes, dès que l'information est disponible.

Vous m'avez demandé si nous avons eu des contacts suffisants avec Lactalis et l'État. Comme je l'ai expliqué, nous avons eu des contacts quotidiens avec la DGCCRF, par l'intermédiaire du site, et nous avons eu trois contacts avec la DDPP des Hauts-de-Seine, qui nous a demandé des informations. Nous n'avons eu aucun contact avec la société Lactalis, qui ne nous a pas informés. Enfin, nous ne sommes pas en mesure de commenter les contacts que la société Lactalis pourrait avoir eus avec des marchands tiers, dans la mesure où il se serait agi de contacts directs.

Nous avons suivi très précisément les trois procédures de retrait, mises en œuvre les 2, 10 et 23 décembre et les deux points de suivi du 23 décembre et du 10 janvier.

Vous m'avez interrogé sur la façon de se procurer la liste des lots incriminés. Sur le site de la DGCCRF, un lien renvoie sur le site du ministère de la santé, où un autre lien conduit à un fichier électronique des produits à retirer.

Suivant la consigne, nous avons regardé le nombre de commandes et le nombre d'unités expédiées depuis le 1<sup>er</sup> février 2017, période couverte par les alertes. Pour l'alerte du 2 décembre, quatre références étaient concernées par le retrait-rappel ; nous avons dénombré six commandes et huit unités. Pour l'alerte du 10 décembre, nous avons 67 références, 150 commandes et 237 unités. Pour l'alerte du 21 décembre, 119 références, 478 commandes et 716 unités. Entre le 15 février 2017 et le 21 décembre, un peu moins de 1 000 unités ont été vendues sur le site.

Les 1 000 clients ont été contactés par mail et ont reçu l'information de ne pas consommer les produits. Je me propose de transmettre à la commission le contenu *in extenso* du courriel, dans lequel nous expliquions qu'un risque potentiel de contamination pouvait affecter l'article acheté sur Amazon.fr ou auprès d'un marchand tiers et demandions en conséquence de ne pas consommer le produit.

Je vous l'ai dit, nous avons accusé quelques jours de retard dans le traitement du troisième rappel, après l'alerte du 21 décembre. En conséquence de quoi, 27 commandes et 40 unités ont été vendues. Nous avons appelé par téléphone l'ensemble des 27 clients et leur avons indiqué qu'il ne fallait pas consommer le produit.

Le président nous a demandé si la traçabilité était plus facile. Il nous est aisé de procéder à une procédure de rappel, dans un premier temps, puisque lorsque l'on supprime une page article, on bloque les ventes. En un geste automatisé, les ventes sur le site cessent, les centres de distribution reçoivent des instructions de mise en quarantaine et les commandes en cours des articles concernés sont annulées.

**M. Grégory Besson-Moreau, rapporteur.** Avez-vous déjà eu par le passé des problèmes de retrait-rappel, parce que l'automatisation de la procédure n'avait pas fonctionné ?

**M. Frédéric Duval.** Pas que je sache. Je suis au courant de problèmes humains – il y en a toujours –, mais le système fonctionne très bien. Il nous est également plus facile de contacter les clients qui ont acheté les produits dans le passé, puisque nous connaissons l'historique des commandes de chaque client.

M. le rapporteur m'a interrogé sur l'efficacité des retraits-rappels. Nous considérons que la procédure est très efficace, et facilitée par le fait que notre point de vente est unique. En

supprimant la page article, on retire les produits de la vente. Le fait de disposer de l'historique des commandes de chaque client permet aussi d'être efficace pour alerter les clients susceptibles d'être concernés par ces retraits-rappels.

Une question portait sur l'efficacité et le contrôle des retraits. J'estime que nos outils sont assez efficaces. Jusqu'à présent, nous sommes parvenus à mener ces procédures de façon efficiente, sans déployer des moyens autres que ceux que j'ai décrits.

L'une des dernières questions était relative aux travaux du Conseil national de la consommation (CNC), mais je ne suis pas en mesure d'y répondre. Je vous enverrai des informations.

M. le rapporteur m'a demandé si nous entendions réviser les procédures. Je trouve notre procédure très bonne, même si je pense que l'on peut toujours améliorer les choses. Nous serons à l'écoute des travaux de la commission et des propositions que vous pourrez faire.

Dans la mesure où il y a eu un décalage entre les sites de la DGCCRF et du ministère de la santé, je pense que nous devrions surveiller les deux sites concomitamment. Au-delà, la procédure interne de suppression des pages articles, d'information des consommateurs et des marchands tiers, de mise en quarantaine et de blocage des commandes en cours fonctionne très bien et je compte la conserver telle qu'elle est aujourd'hui.

J'insiste sur le fait que, dans le cas d'une répétition d'alertes portant sur une même marque, les alertes devraient être numérotées ou présentées de façon différente afin d'éviter toute confusion humaine.

**M. Grégory Besson-Moreau, rapporteur.** Je reviens sur l'aspect juridique et sur le fait que vous avez pris la décision de retirer l'intégralité du produit et non les lots concernés. Peut-on avoir par écrit la vision de votre entreprise sur ce point juridique ? Cela nous aiderait dans la rédaction du rapport.

Par ailleurs, je souhaiterais savoir si vous comptez vous lancer dans le marché du médicament en ligne. Si oui, quelles procédures de retrait-rappel comptez-vous adopter ? Dans les pharmacies, le retrait du médicament est presque automatique et il est impossible d'accéder au système informatique tant que le retrait du produit n'a pas été validé humainement. Vous n'êtes pas obligé de répondre à cette question.

**M. Frédéric Duval.** Nous vous ferons parvenir l'avis juridique de la société.

Je ne répondrai pas à la deuxième question. Je ne commente jamais le futur et préfère m'en tenir à ce que je fais aujourd'hui.

**M. le président Christian Hutin.** Nous nous demandons si nous pouvons considérer les laits premier âge comme un médicament. Les procédures de retrait des médicaments sont beaucoup plus sévères et efficaces que celles qui portent sur les produits traditionnels.

**M. Frédéric Duval.** La position d'Amazon est d'appliquer la loi. Nous nous conformerons à la loi, telle que la société française l'aura décidée.

**M. le président Christian Hutin.** Vous avez dit que tout se passait par mail, ce qui est légitime puisque c'est la base de votre activité. Mais en cas d'alerte nationale de santé



publique, je pense qu'une personne physique pourrait être désignée comme référente et chargée de correspondre avec les organismes d'État de contrôle. Cela me semble légitime sur des sujets aussi graves.

**M. Frédéric Duval.** Comme je l'ai dit, nous avons une entité dédiée aux retraits-rappel. Il s'agit de personnes physiques qui, quotidiennement, scrutent les sites d'alerte des différents pays européens et de la Commission européenne. Ce sont des équipes en chair et en os qui lisent ces sites et prennent les mesures adéquates pour déclencher les procédures automatiques de retrait-rappel.

Par ailleurs, lorsqu'il y a urgence, nous sortons de la procédure d'information par mail et nos services appellent les clients par téléphone.

**M. le président Christian Hutin.** Avez-vous eu connaissance d'un problème sanitaire sur les 1 000 unités vendues par votre société ? Avez-vous suivi ces familles ? Les avez-vous rappelées pour savoir si tout se passait bien ?

**M. Frédéric Duval.** Nous avons rappelé certaines des familles et à ce jour, personne ne nous a rapporté de problème.

**M. le président Christian Hutin.** Demandez-vous que le produit vous soit retourné, ou le laissez-vous dans la nature ?

**M. Frédéric Duval.** Nous demandons que le produit soit détruit. Évidemment, si les personnes souhaitent retourner le produit à l'entreprise, nous acceptons de le reprendre.

**M. le président Christian Hutin.** Ce n'est pas ma question. Est-ce que vous surveillez l'éventuelle destruction et veillez à ce que le produit ne reste pas dans la nature ?

**M. Frédéric Duval.** Nous n'avons pas les moyens de vérifier que la personne a détruit le produit.

**M. Grégory Besson-Moreau, rapporteur.** Il paraît logique que vous ne puissiez pas vérifier que la personne a bien détruit le produit chez elle. En revanche, que faites-vous des produits qui vous sont renvoyés ?

La presse a fait état de produits qui auraient été volés, puis retournés. S'agissant de vente en ligne, de clic et d'automatisation, vous n'êtes pas habitués aux retours. Les retours ne peuvent être automatisés, puisqu'ils sont par nature fluctuants et que l'état des produits renvoyés n'est pas le même. Disposez-vous d'une zone sécurisée où stocker ces produits et les détruire ?

**M. Frédéric Duval.** Lorsqu'une alerte apparaît, le stock de produits neufs existants est placé en quarantaine. Les produits que nous retournent nos clients rejoignent les produits placés en quarantaine. Nous attendons ensuite de la part des fournisseurs et des marchands tiers une instruction de retour des produits à leur destination. En l'absence d'une telle instruction, nous procédons à la destruction des stocks.

**M. Grégory Besson-Moreau, rapporteur.** Il est donc impossible qu'une boîte qui a été retournée puisse se retrouver *on line*.

**M. Frédéric Duval.** Il ne faut jamais dire « jamais » mais, *a priori*, nos procédures ne le permettent pas.

**M. le président Christian Hutin.** Il est évident que vos procédures sont très efficaces et la traçabilité plus facile dans la vente sur internet. Mais avez-vous connaissance de problèmes qui auraient pu survenir lors d'une procédure de retrait-rappel concernant un autre produit et qui vous auraient permis de progresser ? Avez-vous des préconisations à faire, pour un commerce en ligne appelé à se développer ?

**M. Frédéric Duval.** J'ai beaucoup étudié les dossiers et n'ai pas trouvé d'autres informations que celles que j'ai pu vous donner. Le retrait-rappel Lactalis a été traité comme les autres.

**M. le président Christian Hutin.** Mais le cas a été plus prégnant.

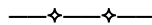
**M. Frédéric Duval.** C'est celui qui a retenu l'attention et sur lequel, à titre personnel, j'ai été directement impliqué. Mais la procédure Lactalis n'a pas été différente des autres. C'est une affaire assez instructive, qui révèle ce que l'on pourrait faire.

J'insiste sur le fait que l'administration doit bien veiller à différencier les alertes lorsqu'elles se succèdent.

À chaque entreprise, en fonction de ses moyens et de son *modus operandi*, de faire en sorte que les produits soient isolés, les commandes annulées, les clients et les vendeurs tiers informés. Il est difficile de donner des leçons ou des recommandations en se basant sur l'expérience d'Amazon à des entreprises qui n'ont pas les mêmes possibilités ni les mêmes moyens.

**M. le président Christian Hutin.** Monsieur le directeur général, merci d'avoir répondu de manière didactique à l'ensemble de nos questions. Monsieur le directeur des relations publiques, merci de votre présence.

*L'audition s'achève à dix heures vingt.*



**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 jeudi 24 mai 2018 à 9 h 30

*Présents.* - M. Grégory Besson-Moreau, M. Christian Hutin, M. Didier Le Gac, M. Arnaud Viala