

LA MEDIATION INTERNE

Le groupe Société Générale est signataire de la Charte « [Relations Fournisseurs Responsables](#) » (RFR) depuis 2010. Dans le respect de l'engagement n°9, le Groupe promeut la promotion de la médiation interne comme mode de résolution des différends.

Garante de la qualité des relations avec nos fournisseurs, la médiation interne est un pilier de la politique d'Achats responsables du Groupe. Ainsi, le Groupe a désigné en 2010 un Médiateur interne des relations fournisseurs (le Médiateur)¹ exerçant une fonction indépendante de la Direction des Achats. Il s'agit du Secrétaire Général du Groupe.

La mission du Médiateur est de (re)créer du lien et de la confiance entre les parties, afin de mettre en place les conditions d'un dialogue constructif entre les fournisseurs et Société Générale.

Afin de trouver une issue positive pour les deux parties, le Médiateur :

- Facilite le rapprochement entre les deux parties avec neutralité, impartialité, et indépendance ;
- Recherche un accord sans défendre une des parties : le Médiateur n'est ni juge, ni expert, ni arbitre ;
- S'engage à traiter la requête dans un délai maximum de 3 mois à compter de la date à laquelle il est saisi et à prendre contact avec le fournisseur dans les 15 jours suivants la réception de la saisine.

Si un accord est trouvé, il est formalisé par écrit et signé par les parties et restera confidentiel.

Les fournisseurs peuvent saisir le Médiateur dès lors qu'ils considèrent avoir épuisé les discussions avec leurs contacts opérationnels pour remédier aux difficultés rencontrées dans le cadre de leur relation commerciale avec Société Générale. La saisie se fait par voie postale ou par mail à l'adresse suivante :

Société Générale
Médiateur interne des relations fournisseurs
SEGL/DIR
Tours Société Générale
75886 Paris Cedex 18
mediation.par@socgen.com

A noter : la saisie du Médiateur interne des relations fournisseurs de Société Générale est un processus distinct de la saisie du [Médiateur des Entreprises](#) du Ministère de l'Économie, des Finances, de l'Action et des Comptes publics.

¹ Aussi appelé « correspondant PME » dans la Charte RFR