

# UN LITIGE COMMERCIAL SUR LES SEMENCES OU LES PLANTS

La semence est un produit vivant, difficile à gérer. Vous êtes l'interlocuteur obligatoire de l'agriculteur. C'est la loi. Votre lien commercial avec votre client peut être renforcé par une bonne gestion du litige.

Utilisez les compétences de la filière semences : un expert CNEIS\* peut vous aider

« J'ai plein de dossiers urgents à traiter... Un client qui se plaint pour une mauvaise qualité des semences qu'on lui a vendu. Pas le temps de m'occuper de ça ! J'envoie mon jeune technico-commercial qui va aller aux nouvelles. S'il y a un problème je pourrais renvoyer la responsabilité vers mon fournisseur de semences... »



« Je suis convoqué à une expertise pour une mauvaise levée de semences. Mais je connais bien le dossier : cet agriculteur a utilisé un herbicide mal dosé que lui a vendu un concurrent. Je sais pertinemment que ce n'est pas lié aux semences que je lui ai vendues. Pas la peine de me déranger et de perdre mon temps... »



Si ces trois attitudes vous paraissent irresponsables et dangereuses pour l'entreprise, vous avez raison.

Toute réclamation peut se transformer en litige qui, s'il est mal géré, peut mettre en péril l'équilibre financier de votre entreprise et même, dans les cas les plus graves, sa survie.

Pour l'image technique de votre entreprise et pour construire une relation durable avec vos clients, vous devez prendre pleinement en charge vos responsabilités et suivre correctement ces dossiers difficiles et mangeurs de temps.

« Un litige sur les semences, pas de problème : je téléphone à mon assurance et je les laisse se débrouiller. C'est leur problème, après tout... »



## Deux suggestions :

- Vous songez à mettre en place une procédure claire et précise pour la gestion des litiges ? Contactez le secrétariat de la CNEIS qui réfléchira avec vous à une formation adaptée à votre équipe.
- Pensez à faire appel à un expert indépendant et spécialisé sur les litiges en semences et plants. La CNEIS a été créée pour faciliter la résolution amiable de vos litiges.

\* Compagnie nationale des experts de l'interprofession des semences

**1**

## *Qu'est-ce que la CNEIS ?*

La CNEIS est la Compagnie nationale des experts de l'interprofession des semences. Crée en 1990, la CNEIS a pour objectif de fournir une expertise indépendante aux producteurs et aux distributeurs de semences désireux de parvenir à une conciliation en cas de litiges. Le résultat de cette expertise sert ainsi de base aux négociations entre les parties.

La CNEIS est aujourd'hui composée de 30 experts en sélection et/ou production de semences pour les différents groupes d'espèces : céréales, maïs, betteraves, chicorées, fourragères, fraisiers, oléagineux, plantes à fibres, pommes de terre, potagères et florales, protéagineux.

**2**

## *Quand puis-je faire appel à un expert de la CNEIS ?*

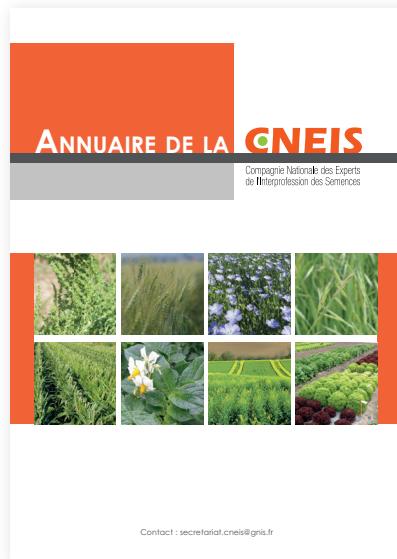
**Lors d'une conciliation amiable,** il est possible de faire appel à un expert de la CNEIS, en accord avec la partie adverse, afin de réaliser une expertise.

**Lors de l'intervention d'une compagnie d'assurance,** vous pouvez également faire appel à un expert de la CNEIS qui aura, selon les cas, le rôle d'expert ou de soutien technique de l'expert désigné.

**Devant un tribunal,** l'expert judiciaire en charge du dossier est désigné par le juge. Certains experts de la CNEIS ont ce statut.

**3**

## *Comment obtenir l'annuaire de la CNEIS ?*



### *Annuaire disponible sur simple demande*

*Secrétariat de la CNEIS  
GNIS - 44 rue du Louvre 75001 PARIS  
secretariat.cneis@gnis.fr*

# CNEIS

Compagnie Nationale des Experts  
de l'Interprofession des Semences