

D3. Sécuriser ses relations commerciales

La construction de relations commerciales avec des partenaires extérieurs (financeurs, clients, fournisseurs, prestataires, etc.) fait partie de la vie quotidienne de l'entreprise. Ces relations constituent néanmoins des actes dont les conséquences peuvent être gravement préjudiciables s'ils ne sont pas réalisés avec la vigilance et la rigueur nécessaires.

ORGANISATIONNEL

- Mettre en place une veille sur ses principaux fournisseurs, distributeurs et clients (actualités commerciales, évolution du management, difficultés financières, etc.).
- À l'occasion des appels d'offre entrants/sortants, ne diffuser que les informations strictement nécessaires et, au besoin, protéger celles-ci par des clauses de propriété intellectuelle et de confidentialité.
- Adapter ses conditions générales de vente en fonction du type de clientèle (particuliers, professionnels).
- Éviter d'utiliser des modèles de contrats préétablis, souvent mal adaptés à la spécificité de la relation.
- Dans le cas des contrats exports, rédiger le contrat dans une langue parfaitement maîtrisée. Ne pas hésiter à se faire assister par un organisme spécialisé, par un interprète et par un juriste spécialiste du droit local.
- Inclure dans les contrats des clauses d'arbitrage et/ou de médiation (cette dernière étant obligatoire dans les contrats de consommation).
- Analyser avec attention les enjeux liés au choix de la juridiction compétente.
- Prévoir dans les contrats avec les fournisseurs, les distributeurs, les partenaires, des clauses expresses relatives :
 - aux échanges d'information et de confidentialité (personnes habilitées, responsabilités respectives, stockage et destruction des informations, etc.) ;
 - au non-débauchage de personnel ;
 - au respect des législations applicables : emploi des mineurs, marchandage, corruption, etc. ;
 - à l'échantillonnage, au prototypage ;
 - à la non-concurrence, si la clause est justifiée, proportionnée et limitée, ainsi qu'à l'obligation de signaler toute relation nouvelle avec un concurrent ;
 - aux pénalités en cas de rupture d'approvisionnement, de non-respect des délais de livraison et de défaut de qualité ;
 - à l'aménagement de la responsabilité des parties.
- Attendre, pour verser le premier acompte, que le contrat soit validé et signé par les personnes mandatées.
- Respecter rigoureusement la procédure interne de vérification pour toute opération engageant les finances de l'entreprise.
- Demander une confirmation écrite pour tout acte engageant l'entreprise et ses partenaires. Confirmer chaque échange ou entrevue par un courriel, un reçu ou un fax à l'en-tête de l'entreprise.

- Ne jamais traiter avec des subordonnés du partenaire, ou du prestataire, sans avoir vérifié leur mandat.
- Veiller à ce que tous les exemplaires « originaux » des contrats soient numérotés, signés et paraphés. Ne laisser aucune page blanche, aucun blanc, signe ou rature sur les documents. Veiller à ce que chaque partie valide les corrections.
- Limiter le nombre de personnes impliquées dans les nouveaux projets, en externe (fournisseurs, distributeurs, etc.) comme en interne, tant que les clauses de confidentialité ne sont pas signées.

TECHNIQUE

- Utiliser des salles de réunion plutôt que des bureaux pour les échanges ou séances de travail avec les clients, partenaires et/ou fournisseurs.
- Utiliser des équipements informatiques dédiés et « conditionnés » (PC, clef USB, etc.) lors des réunions avec les clients, partenaires et/ou fournisseurs.