

La construction de relations commerciales avec des partenaires extérieurs (financeurs, clients, fournisseurs, prestataires, etc.) fait partie de la vie quotidienne de l'établissement. 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.

- O**
 - ▶ Mettre en place une veille sur ses principaux fournisseurs, distributeurs, et clients (actualités commerciales, évolution du management, difficultés financières, etc.) et l'actualiser régulièrement.
 - ▶ Porter une attention particulière à ne diffuser que les informations strictement nécessaires, lors des appels d'offres entrants et sortants. Ne pas hésiter à mettre en place des clauses de propriété intellectuelle et de confidentialité sur les informations diffusées à ces occasions. Lire attentivement celles qui sont proposées par les futurs partenaires.
 - ▶ Adapter ses conditions générales de vente en fonction du type de clientèle (particuliers, professionnels, distributeurs).
 - ▶ 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 reconnu localement.
 - ▶ Inclure dans les contrats des clauses de médiation et/ou d'arbitrage. 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, 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.
- C**
 - ▶ Ne jamais prendre de décisions importantes pour l'établissement sur la base d'informations ou d'instructions non vérifiées.
 - ▶ Faire signer les procédures de sécurité par les organismes prestataires (nettoyage, prestataires informatiques, etc.) intervenant sur les sites sensibles. S'assurer au préalable que ces prestataires sont en règle avec la législation en vigueur.
 - ▶ Attendre, pour verser le premier acompte, que le contrat soit validé et signé par les personnes habilitées.
 - ▶ Respecter rigoureusement la procédure interne de vérification pour toute opération engageant les finances de l'établissement.
 - ▶ Demander une confirmation écrite pour tout acte engageant l'établissement et ses partenaires. Confirmer chaque échange ou entrevue par un courriel, un reçu ou un fax à l'en-tête de l'établissement.
 - ▶ 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.
 - ▶ 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.

RÉFÉRENTS

▸ CCI France, CNB, CGPME, MEDEF, Ordre des avocats de Paris.