



LES FRAGILITÉS HUMAINES

La pression ou menace sur fournisseur

LE CLIENT N'EST PAS TOUJOURS ROI !

Satisfaire ses clients doit demeurer la **préoccupation principale de toute entreprise** qui souhaite évoluer et prospérer dans un contexte commercial où la concurrence et la pression se veulent sans cesse plus prégnantes. Dans la plupart des cas, la satisfaction client s'inscrit surtout dans une stratégie d'amélioration continue. Pour autant, s'il on a l'habitude de clamer que le client est roi, il peut être utile de rappeler que **les droits dont il dispose sur son fournisseur sont limités et** notamment **encadrés** par le Code Civil, le Code du Commerce et la loi de 1975 relative à la sous-traitance. Interdire les mauvaises pratiques demeure l'un des effets majeurs recherchés.



SUIVEZ LE GUIDE !

Chaque année, nombreux sont les chefs d'entreprise qui soulignent le déséquilibre des relations entre donneurs d'ordre et sous-traitants.

- ▶ S'appuyant sur un Rapport du Médiateur des relations inter-entreprises industrielles et de la sous-traitance de 2010, un **Guide pour la qualité des relations contractuelles clients-fournisseurs** a été réalisé.
- ▶ Ce guide **illustre** les différents **comportements abusifs ou mauvaises pratiques d'entreprises** qui sont régulièrement constatés et **rappelle** succinctement les **règles applicables** en matière de commande, de relation contractuelle, de prix, de réception et de facturation, de paiement, ou encore de propriété intellectuelle.
- ▶ Retrouver davantage de publications et d'informations sur le site du Médiateur des entreprises.

Ce document a été réalisé par la DGGN et l'INHESJ à des fins pédagogiques.

Auteur: Lcl TORRISI Contributeurs: MORTIER-BANCON-CLEMENT-ARCHAMBAULT

VISER DES COMPORTEMENTS ET ACHATS RESPONSABLES

La Norme ISO 20400 pour des acheteurs responsables

Fruit d'un consensus international pour lequel près de 90 pays ont contribué, l'ISO 26000 est l'unique norme internationale qui vise à **fournir aux organisations les lignes directrices** de la responsabilité sociétale des entreprises.

Publiée en 2017 par l'organisation internationale de la normalisation, la Norme ISO 20400 l'enrichit en fixant des lignes directrices pour des Achats Responsables. Son objectif est d'**aider les organisations à assumer leurs responsabilités** en matière de responsabilité sociétale en leur permettant d'appréhender la notion d'achat responsable, comprenant notamment les impacts de leur mise en oeuvre.

Le Label Relations Fournisseurs & Achats Responsables

S'inscrivant dans le prolongement de la mise en oeuvre d'une Charte Relations Fournisseurs Responsables, ce Label certifie et distingue les entreprises et les acteurs publics ayant fait la preuve de leur attachement à des pratiques d'achats responsables et vertueuses. Il a été décerné pour la première fois en 2012 par la Médiation des entreprises et le Conseil National des Achats.

RÉAGIR FACE À UNE ATTEINTE À LA SÉCURITÉ ÉCONOMIQUE

Parce qu'elles ne sont pas nécessairement liées à l'existence d'une infraction à la loi pénale, les atteintes à la sécurité économique se révèlent parfois difficiles à comprendre ou à identifier pour le dirigeant d'une petite ou moyenne entreprise ou par des salariés.

A titre complémentaire, nous vous rappelons que:

- ▶ Parce que certains clients se révèlent nuisibles à l'entreprise (les négociateurs trop féroces, les mauvais payeurs, etc.), les identifier, et rompre les relations commerciales qui vous lient, favoriseront, dans la plupart des cas, la sortie d'un contexte d'insécurité économique.
- ▶ Chaque année, le « Prix des délais de paiement » récompense les acteurs publics et les entreprises qui oeuvrent à la réduction des délais de règlement.
- ▶ Le Baromètre Médiateur des entreprises - Sidetrade publie chaque trimestre le taux de factures bloquées pour les sociétés ainsi que la durée moyenne de résolution des anomalies.
- ▶ Destinée aux fournisseurs de biens ou de services, la clause de réserve de propriété permet, sous certaines conditions, de revendiquer une créance lorsque le débiteur est concerné par une procédure collective (liquidation judiciaire ou redressement), permettant ainsi de contourner les dispositions de l'article L 622-7 du Code du Commerce.
- ▶ Pour toute autre question, la brigade numérique de la gendarmerie se tient à votre disposition sur www.gendarmerie.interieur.gouv.fr.