

## Optimisez la relation avec vos fournisseurs



La relation avec un fournisseur peut s'avérer déterminante dans la réalisation de votre prestation et donc dans la satisfaction de vos propres clients. Quels sont les différents types de fournisseurs ? Comment les sélectionner et les évaluer ? Quelles sécurités mettre en place.

### LES FOURNISSEURS STRATÉGIQUES ET LES AUTRES

Certains fournisseurs sont considérés comme stratégiques. Ce sont ceux qui fournissent un produit ou un service ayant une incidence directe sur la qualité du produit fini. Il est recommandé de tenir une liste des fournisseurs stratégiques et de les suivre régulièrement. Une défaillance dans la qualité de leur prestation peut, par ricochet, rejaillir sur la qualité de votre propre prestation. En amont, il est pertinent d'établir une grille qui permettra de référencer un nouveau fournisseur à partir de critères objectifs (politique de prix, écoute du client, respect des délais...).

### VERROUILLER JURI-

### DIQUEMENT LA RELATION

Trop souvent, la relation entre une PME et son fournisseur se résume à l'envoi de bon de commande par mail ou par fax. Or, en cas de litige, rien ne vaut la rédaction d'un document résumant les obligations minimales : descriptif précis du produit incluant les références du fournisseur, quantité (par produit), délai de livraison impératif, lieu mentionnant l'adresse, prix.

Ce document n'est pas forcément un contrat. Il faut, cependant, qu'il soit écrit et qu'il ait été expressément accepté par le fournisseur. Plus vous serez vague et plus les risques seront importants en cas de litige. Attention, lorsque vous signez un bon de commande, aux conditions générales de vente qui figurent au verso. Elles sont souvent microscopiques mais, dès lors que vous avez signé le recto, il est considéré que vous avez tout accepté.

### ROMPRE AVEC UN CONTRAT

Revers de la médaille, si vous travaillez avec un fournisseur et que vos relations sont régies par un contrat, il peut s'avérer difficile de rompre ledit contrat afin de stopper la relation.

Pour cela, il faut prévoir une clause résolutoire, seul dispositif qui permet de prévoir les conditions d'une rupture automatique du contrat. À défaut, il faudra demander au juge la résiliation, la résolution ou l'annulation du contrat.

Cette clause peut, par exemple, définir les conditions de rupture d'un contrat si l'une des parties ne le respecte pas : délais de livraison non respectés, par exemple. Pour être efficace, la clause doit donc mentionner très précisément les obligations qui seront sanctionnées. À défaut, le champ de la contestation est ouvert.

Plusieurs termes comme « de plein droit » ou « de plein droit et sans sommation », permettent de rompre le contrat dans recourir à une juridiction.

Quand le contrat est à durée indéterminée, chaque partie peut le résilier. Le mieux est d'adresser un courrier RAR et de prévoir un préavis suffisant. L'article L. 442-6-1-5e du code de commerce interdit de rompre brutalement une relation commerciale établie sans préavis. La durée du préavis peut être stipulée dans le contrat ou non.

## Optimisez la relation avec vos fournisseurs

### ATTENTION AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les fournisseurs ont la possibilité de rédiger des Conditions générales de vente (CGV). Dès que vous les signez, elles vous sont opposables. Il est possible d'en refuser certaines clauses mais par écrit uniquement.

Depuis la loi Dutreil de 2005, c'est le fournisseur qui fixe les conditions générales du contrat et les CGV seront le point de départ de toute négociation.

La rédaction écrite des CGV n'est pas obligatoire. Lorsqu'elles existent, l'article L. 441-6 du code de commerce indique qu'elles doivent inclure les conditions de ventes, le barème des prix unitaires, les réductions de prix, les conditions de règlement, qui précisent le délai de règlement, les modalités de calcul et les conditions d'application des pénalités de retard en cas de paiement tardif. Regardez précisément les modalités concernant la livraison, le paiement et la garantie. Les limitations de garantie, notamment, doivent être examinées avec soin. Les CGV peuvent parfois exclure du remboursement tous les dégâts matériels ou immatériels directs ou indirects subis par l'acheteur. Certaines clauses peuvent également prévoir un montant de remboursement maximum. Il peut s'avérer utile, enfin, de négocier les modalités de remplacement du produit.

### VOUS FAIRE DÉDOMMAGER EN CAS DE PROBLÈME

Il est possible d'insérer dans le contrat une clause pénale qui prévoit des dommages et intérêts contractuels qui devront être automatiquement versés par la partie qui n'exécute pas ses obligations

Si les produits livrés sont affectés d'un vice caché, la responsabilité du fournisseur pourra être engagée.

Il faut, pour cela, que ledit vice soit indécélable.

### ÉVALUER VOS FOURNISSEURS

Idéalement, pour chaque fournisseur stratégique, une fiche de suivi est établie et tenue à jour par les personnes qui sont en contact direct avec eux. Cette fiche reprend les éléments de la prestation qui sont importants pour la réalisation de votre propre prestation (qualité, délais...). Tous les incidents sont consignés sur cette fiche de façon à suivre les améliorations ou les dégradations. Chaque année, la prestation du fournisseur sera évaluée à partir de critères objectifs et pertinents. Cette mesure vous permettra d'établir une cotation de vos fournisseurs. Elle constitue, également, un bon indicateur de l'évolution de votre relation. Cette mesure peut aussi servir de support à un échange pour recadrer un fournisseur insatisfaisant. Elle peut, enfin, vous permettre de prendre conscience du chiffre d'affaires que vous générez à ce prestataire ; indicateur utile pour négocier de nouvelles conditions, par exemple.