

Comment améliorer les relations contractuelles  
entre clients et fournisseurs

Volume 1

**Focus sur les**  
**Conditions Générales d'Achats :**  
**Comment les utiliser dans des**  
**principes d'équilibre et de**  
**négociation**

Recommandations

Edition du 23 Janvier 2017





# Avant-Propos

Lors de leurs travaux respectifs, la Médiation des Entreprises et les organisations professionnelles ont identifié certaines clauses de contrats de différentes sociétés sur lesquelles elles ont considéré qu'il y avait lieu de porter un effort de réflexion particulier en vue de parvenir à davantage d'équilibre dans les relations entre les donneurs d'ordre et leurs cocontractants.

Parce qu'elles font partie du peloton de tête des « irritants » chez les fournisseurs, il a paru important de faire le point sur les Conditions Générales d'Achat (CGA) en vue d'expliquer leur raison d'être, d'exposer les raisons pour lesquelles elles sont critiquées et de proposer des recommandations en vue d'améliorer les relations Clients/Fournisseurs.

C'est dans ce contexte que le Conseil National des Achats a décidé de créer un groupe de travail sur le sujet en invitant des organisations signataires de la Charte « relations fournisseur responsables » et des entreprises labellisées à y participer. Ce groupe de travail, composé d'acheteurs et de juristes des sociétés participantes, ainsi que de représentants de la Médiation des entreprises et du CDAF, a élaboré le présent document.

Les sociétés ayant participé à ce groupe de travail représentent des secteurs économiques différents (ex : public/privé, services/industrie). De ce fait, les recommandations de ce document sont susceptibles d'être interprétées différemment selon le secteur concerné. Elles pourront être adaptées selon les spécificités de chaque société, y compris par les entreprises ayant participé à ce groupe de travail.

L'objectif de ce document n'est pas d'être exhaustif quant au contenu des CGA, mais d'apporter des recommandations en réponse aux principales critiques qui leur sont faites. Ce n'est pas un recueil des meilleures pratiques, mais plutôt une base de préconisations pour des relations commerciales équilibrées, conformes aux principes de la charte « Relations Fournisseur Responsables ».

Ces recommandations s'inscrivent dans le respect strict et sincère du contexte législatif et réglementaire de l'année 2016 et sont susceptibles d'évoluer en fonction des évolutions réglementaires ou jurisprudentielles.

*Document de référence : Guide pour la qualité des relations contractuelles clients-fournisseurs édité en 2010 par la médiation des entreprises*

[http://www.economie.gouv.fr/files/files/directions\\_services/mediateur-des-entreprises/PDF/guide-relations-clients-fournisseurs.pdf](http://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/mediateur-des-entreprises/PDF/guide-relations-clients-fournisseurs.pdf)

# Introduction

La problématique des conditions générales d'achat (CGA) interroge la question de la négociation préalable et éclairée entre professionnels.

## 1. Les textes

L'article L.441-6 du code de commerce, dans sa rédaction issue de la loi Hamon, dispose que : « les conditions générales de vente (CGV) constituent le socle unique de la négociation commerciale..... ».

Le nouvel article 1119 du Code Civil dispose que « les conditions générales invoquées par une partie n'ont effet à l'égard de l'autre que si elles ont été portées à la connaissance de celle-ci et si elle les a acceptées. En cas de discordance entre des conditions générales invoquées par l'une ou l'autre des parties, les clauses incompatibles sont sans effet...».

A ce titre, il convient de rappeler qu'il est interdit par ce même article du code du commerce de considérer comme contrat unique le contrat type et pré-rédigé du client dès lors qu'il n'ouvre droit à aucune négociation.

Le fait pour des parties à la négociation d'obtenir des contrats pré-rédigés avec l'ensemble ou un nombre important de ses cocontractants pourrait révéler l'existence d'un déséquilibre significatif dans leurs relations commerciales.

Proposer des clauses pré-rédigées n'est toutefois pas interdit dès lors que celles-ci peuvent être modifiées à l'issue d'une réelle négociation entre les parties.

Partant, on voit bien que la dichotomie CGA/CGV ne peut résumer le sujet puisque le principe est l'équilibre des relations et que des fournisseurs, dans certains secteurs, imposent de la même manière leurs CGV et les clauses déséquilibrées qui en résultent.

Il y aurait donc un intérêt à formuler des recommandations en ce sens, avec à l'esprit cette question centrale : « Suis-je dans une relation partenariale équilibrée et de confiance avec mon cocontractant, qu'il soit fournisseur ou client, me permettant d'installer une réelle négociation ? ».

Qui dit confiance suppose déjà une confiance en interne de l'organisation, et ce avec les différents services : dialogue clair entre le service des achats, le service juridique et le service facturier. Ce qui suppose une culture d'entreprise qui développe ce mode de communication afin d'éviter d'être en conflit interne sur certaines clauses.

Confiance ensuite auprès des cocontractants en privilégiant les contacts directs (téléphoniques, visio ou audio conférences, voire réunions sur site). D'où l'intérêt d'avoir un interlocuteur spécifique dans toutes les fonctions selon les besoins (achat, juridique, comptable et facturier).

Parce qu'elles amènent parfois un déséquilibre dans la relation Client-Fournisseur, à travers le contenu de certaines clauses et/ou lorsqu'elles sont imposées, elles deviennent critiquables car toute relation contractuelle requiert, par principe, l'accord des deux parties.

Il convient en effet de veiller à ce que les conditions générales d'achat soient, d'une part en conformité avec la loi, et d'autre part, que le contenu de leurs clauses reflète un équilibre dans la relation

contractuelle. Mais, en tant que telles, les conditions générales d'achats ne sont ni illégales, ni interdites, dès lors qu'elles respectent la loi et qu'elles ne sont pas imposées au fournisseur.

De plus, les entreprises ou organismes relevant de la commande publique, soucieux de respecter l'égalité de traitement entre candidats, proposent le même document contractuel aux candidats répondant aux appels d'offres : cahier des clauses administratives générales (CCAG) ou CGA.

Ces recommandations ont été élaborées dans le cadre d'achats simples pour lesquels des conditions particulières ne sont pas établies. Les achats plus complexes seront donc à compléter par des conditions particulières.

## 2. A quoi servent les Conditions Générales d'Achat ?

La loi impose un principe d'équilibre de relation entre clients et fournisseurs. En veillant à l'esprit de cet équilibre, le groupe de travail considère que les CGA apportent de la valeur :

- Elles garantissent une équité de traitement entre les fournisseurs. Elles doivent permettre de simplifier la négociation: pour l'acheteur, elles offrent une liste de points à négocier avec une proposition de rédaction.
- Elles ont pour but de décrire les attentes du client en matière de clauses contractuelles, en proposant une rédaction pour les thèmes à couvrir. Elles constituent un complément au cahier des charges techniques dans le domaine juridique.
- Le cas échéant, si les parties y consentent, elles peuvent servir de document contractuel, sans ou avec amendements (dans le respect d'une politique de traitement équilibrée).
- Elles ont leur raison d'être dans le cadre des marchés publics pour que tous les candidats fassent leur proposition à *partir de la* même base.

Le groupe de travail a aussi convenu que les conditions générales d'achats étaient un outil de communication important vis-à-vis des fournisseurs. Une communication claire et en amont de la contractualisation est à encourager. par exemple, via un accès direct au site internet .

Ce nom de « CGA » est en lui-même vécu par des fournisseurs comme un « irritant », comme le rappellent les chiffres recueillis par la Médiation des Entreprises. Les CGA ne doivent plus être perçues comme une démarche hostile vis-à-vis des fournisseurs et de leurs CGV, mais comme les attentes du client. De plus, elles ne doivent pas s'imposer aux fournisseurs, ce qui serait contraire à la loi.

Le choix d'un terme plus neutre et plus explicite pour ce document produit par le client et récapitulant ses attentes en terme juridique et opérationnel est recommandé pour indiquer que le contenu ne s'impose pas aux parties et qu'il est négociable.

A titre d'exemples :

- ✓ Proposition de clauses contractuelles,
- ✓ expression des besoins juridiques,
- ✓ attentes générales d'achats,
- ✓ cahier des clauses générales,
- ✓ attentes en matière de clauses contractuelles...

A chacun de définir les termes qui lui conviendront le mieux.

Finalement les CGA sont un document « vivant », appelé à s'adapter aux évolutions de la réglementation et des besoins du client, dans le respect de l'équilibre contractuel, et de ce fait, fournissent l'occasion de rappeler aux acheteurs les bonnes pratiques pour une relation client-fournisseur responsable.

### 3. Ethique

Afin de respecter les engagements de la charte « relations fournisseur responsables », et outre toutes les recommandations qui vont suivre, il est recommandé d'introduire dans les CGA un ou plusieurs articles sur l'éthique, la déontologie et la lutte anti-corruption (Charte Relations Fournisseur Responsables)

Les clauses pourront faire référence à des documents publics et des documents du client accessibles sur le site internet du client, comme par exemple le Code éthique du Conseil National des achats.

1. Respecter la législation en vigueur dans le pays de sa société et de celles des pays de ses fournisseurs
2. Agir vis-à-vis de ses fournisseurs avec probité et impartialité
3. N'accepter aucun avantage personnel, direct ou indirect, susceptible d'influencer une décision professionnelle
4. Ne pas fausser directement ou indirectement le jeu de la concurrence.
5. Respecter le caractère confidentiel des informations ou biens immatériels de propriété industrielle et commerciale des fournisseurs, dont la divulgation serait de nature à porter atteinte à leurs intérêts.
6. Respecter les règles générales d'honorabilité, l'honnêteté intellectuelle n'étant nullement incompatible avec professionnalisme.

#### Documents de référence :

*Charte relations fournisseur responsables*

<http://www.relations-fournisseur-responsables.fr/charte-relations-fournisseur-responsables/>

*Code d'éthique du Conseil National des Achats*

<http://www.cdaf.fr/la-cdaf/code-ethique>

# Clauses traitées

La liste des clauses traitées dans ce document a été construite à partir des enquêtes de la Médiation des Entreprises et des retours des organisations professionnelles à qui le projet a été présenté.

A rentrer dans l'avant-propos en fin

<b>1.</b>	Acceptation de la commande	page 8
<b>2.</b>	Modification de la commande	page 9
<b>3.</b>	Résiliation de la commande	page 10
<b>4.</b>	Conditions de paiement et facturation	page 11
<b>5.</b>	Pénalités de retard de livraison	page 13
<b>6.</b>	Transfert de propriété/risques	page 14
<b>7.</b>	Garantie contractuelle	page 15
<b>8.</b>	Formule de révision de prix/durée/validité	page 16
<b>9.</b>	Propriété intellectuelle	page 17
<b>10.</b>	Confidentialité	page 19
<b>11.</b>	Responsabilité et Assurances	page 20
<b>12.</b>	Sous-traitance/cessibilité	page 21
<b>13.</b>	Médiation	page 22

VERBATIMS

DOCUMENTS DE REFERENCE

# 1. Acceptation de la commande

## Principes

La meilleure situation est l'accusé de réception de la commande par le fournisseur. Nous constatons que la pratique systématique de l'accusé de réception n'est pas réaliste tant côté acheteur que fournisseur.

L'acheteur doit en tout cas laisser au fournisseur la possibilité d'exprimer son désaccord éventuel concernant les éléments de la commande.

La recommandation est d'indiquer un délai raisonnable et suffisant (par exemple 10 ou 15 jours) pour prendre en compte les éléments de la commande (en cohérence avec la nature des achats à couvrir)

Le point le plus délicat porte sur l'accord des parties sur les clauses contractuelles régissant la commande, en particulier quand les CGA sont jointes à la commande.

Il est recommandé que les échanges sur les clauses contractuelles soient réalisés en amont de la commande, par exemple lors d'une approche préalable du fournisseur du type enregistrement ou référencement en dehors d'une négociation spécifique sur la commande elle-même.

En l'absence d'accord préalable sur les CGA, il est recommandé de laisser un délai raisonnable (le même que celui de la commande) pour émission de réserves sur les clauses contractuelles.

Pour les marchés publics, au-delà d'un certain seuil, ce sont les règles de la commande publique qui s'appliquent.

## A proscrire

« Les CGA sont applicables à toutes les commandes, dès leur acceptation et sans négociation possible, le fournisseur renonçant expressément à ses propres conditions générales de vente. »



## 2. Modification de commande

### Principes

Toute modification significative d'une commande portant sur quantités, prix, délais ou spécifications devra faire l'objet d'une formalisation par le client et d'un accord préalable écrit et chiffré entre les parties.

Toute modification qui serait demandée par l'acheteur doit s'accompagner de la possibilité pour le fournisseur d'exprimer les impacts éventuels liés aux modifications de cette commande, en termes de prix et délais, et d'engager des négociations sur ce point avant l'acceptation par le fournisseur.

Le principe du délai raisonnable d'acceptation de la commande s'applique à la modification de la commande. Il doit explicitement figurer dans les CGA.

Il est recommandé à tout fournisseur de s'aménager la preuve de toute modification de commande faite oralement ou dans l'urgence, afin de sécuriser son paiement.

### Bonnes pratiques

Toute modification de la commande de dernière minute doit faire l'objet d'une confirmation et acceptation par les parties.

### A proscrire

Toute modification de commande sans retour du fournisseur dans les **48 h** est considérée comme acceptée implicitement.

## 3. Résiliation d'une commande

### Principes

Seule l'inexécution par l'une des parties à l'une de ses obligations autorise l'autre partie à résilier le contrat, dans le respect des modalités préalables et de préavis *contractuellement* définis.

Sauf les cas spécifiques comme le non-respect des règles déontologiques ou sociales, par exemple, les résiliations ne doivent concerner que les commandes ou contrat ayant fait l'objet d'une réalisation défectueuse/défaillante, et non pas l'intégralité des commandes en cours.

En cas de résiliation sans faute d'une commande, celle-ci doit se faire avec un motif légitime, un préavis raisonnable et des indemnités négociées.

### A proscrire

«Le Client se réserve le droit, à tout moment, de suspendre l'exécution ou de résilier la commande pour convenance. Cette suspension ou résiliation prendra effet à la date de notification écrite adressée au Fournisseur. Le Fournisseur s'engage à cesser immédiatement toute activité liée à la commande en prenant, en premier lieu, les mesures nécessaires aux fins d'assurer la protection et la sécurité des fournitures et/ou prestations ou de parties de celles-ci».

## 4. Conditions de paiement et facturation

### Principes

Conformément à la loi, toutes les commandes de biens et services auprès d'un fournisseur doivent faire l'objet d'une facturation de la part de ce dernier. La facture est un document comptable qui atteste de l'achat ou de la vente de biens ou services.

Le fait générateur de l'émission de la facture est la fourniture du bien ou la réalisation du service, ou tout autre livrable ou jalon convenu entre les parties. En effet, les délais de paiement de la facture courent à partir de la date d'émission de la facture (hors commande publique : Etat, collectivités territoriales, hôpitaux, ...).

Rappel de l'Article L441-6 du Code de Commerce :

- Sauf stipulations contraires expressément convenues, le délai de règlement des sommes dues est fixé au 30<sup>ème</sup> jour suivant la date de réception des marchandises ou d'exécution de la prestation demandée.
- Contractuellement les parties peuvent prévoir :
  - Maximum 60 jours date d'émission de facture
  - Maximum 45 jours fin de mois, date d'émission de facture, en précisant le mode de calcul (soit Fin de mois +45 jours, soit 45 jours + Fin de mois)

Il existe quelques exceptions légales, fonction des activités dont il s'agit. Ex : Transport 30 jours, Alimentaire : comptant,...

L'envoi de la facture doit être effectué dans un délai aussi proche que possible de la date d'émission de la facture (recommandation du groupe de travail : au plus tard dans les 72 heures, après la date d'émission de la facture).

Le paiement suppose qu'il y ait adéquation entre la facture, la commande et la livraison.

En fonction de la nature de certains achats et de la taille du fournisseur, l'acheteur peut consentir des acomptes dans le cadre de conditions particulières.

### Bonnes pratiques

Le groupe de travail recommande de faire apparaître dans les CGA la possibilité par le fournisseur, en cas de retard de paiement, d'appliquer des pénalités de retard et des frais de recouvrement, et ce, conformément à la loi

La conformité de la facture aux dispositions convenues, en sus des exigences légales est un élément essentiel pour la rapidité et la qualité du traitement de la facture par le Client. Le groupe recommande que ces dispositions (ex : adresse de facturation, N° du bon de commande, nom du contact,...) soient raisonnables dans leur application.

Il est préconisé de rendre visibles les attentes du client en matière de facturation et d'éviter toutefois des chartes facturations trop longues.

L'auto-facturation d'office est à proscrire.

En contrepartie des services exécutés, le Client s'engage à verser au Fournisseur les prix définis, et conformément à l'échéancier également déterminé.

Tous les prix s'entendent en euros et hors taxes. Au prix défini s'ajouteront les droits et taxes applicables à leur taux en vigueur au jour de la facturation.

Dans les relations entre clients et fournisseurs français, il est recommandé de choisir comme monnaie de paiement l'euro.

## 5. Pénalités de retard de livraison

### Principes et bonnes pratiques

Les pénalités de retard sont une incitation pour le Fournisseur à livrer en temps et en heures. Elles n'indemnisent pas forcément du préjudice réel subi, c'est la raison pour laquelle elles ne sont pas libératoires, **ce qui les différencie de la clause pénale** (qui se définit comme la forfaitisation prévue à l'avance d'un préjudice).

Il est recommandé de plafonner le montant de la pénalité; elles ne doivent pas être excessives, ni dérisoires. Elles sont négociables.

Toute déduction d'office de pénalités, est interdite (par l'article L. 442-6 I 8° du code de commerce), si l'autre partie n'a pas été en mesure de contester la réalité du grief correspondant. Il convient de laisser un délai raisonnable au fournisseur pour ce faire.

Il conviendrait d'engager un dialogue contradictoire avant toute application d'une pénalité de retard afin de clarifier la responsabilité effective du fournisseur, et si besoin, le niveau réel des retards.

### A proscrire

« En cas de retard du Fournisseur dans l'exécution de la Commande, le client peut exiger de plein droit une pénalité égale à un demi pour cent (0,5%) du montant de la Commande, par jour calendaire. **Cette pénalité sera déduite d'office** de la facture. »

## 6. Transfert de propriété / risques

### Principes

Il est usuel que la propriété d'un bien et les risques de dommages ou pertes y afférents soient transférés au client à la date de livraison du bien, ou de la réception des services pour autant que ceux-ci soient conformes à la Commande

La clause de réserve de propriété n'est pas de droit mais peut être prévue contractuellement. Elle peut être demandée par les fournisseurs notamment pour réduire le risque de défaut de paiement de leurs clients. L'acceptation par l'acheteur de la clause de réserve de propriété peut être appréciée par le fournisseur comme participant à l'équilibre de la relation. Pour autant, l'absence de clause de réserve de propriété n'exonère en rien la responsabilité du Client quant au paiement du prix aux échéances convenues, et ce dans le respect de la loi (cf paragraphe conditions de paiements).

### Bonnes pratiques

En fonction de la nature des achats dont il s'agit, il est recommandé de :

1. Permettre au Fournisseur de garder la propriété jusqu'à la date de livraison des biens et /ou des services.
2. Réceptionner les biens et les services (et formaliser la réception par le biais d'un document) dans des délais courts pour pouvoir transférer la propriété et les risques d'une partie à l'autre le plus rapidement possible.
3. Permettre le transfert de propriété des prestations intellectuelles au fur et à mesure de leur réalisation

### A proscrire

- « Le transfert de propriété des fournitures, livrées par le sous-traitant à l'acheteur, a lieu après réception physique satisfaisante par l'acheteur. **Le fournisseur renonce à se prévaloir de toute clause de réserve de propriété qui pourrait être insérée dans les documents** ».
- La pratique des stocks de consignation sans compensation est à proscrire.

## 7. Garantie contractuelle

### Principes et bonnes pratiques

La garantie n'est pas de droit mais contractuelle. Ceci signifie qu'elle peut être consentie par le fournisseur. La durée et les modalités peuvent faire l'objet de négociations entre Client et Fournisseur, pour être adaptées aux spécificités du produit ou service. Il est nécessaire de préciser le point de référence de démarrage de la garantie.

La durée de la garantie contractuelle doit correspondre à un délai d'usage ou raisonnable pendant lequel le client peut demander réparation ou remplacement gratuit du produit ou service défectueux.

## 8. Formule de révision de prix/durée/validité

### Principes

L'objectif de cette clause est de protéger le fournisseur de l'évolution à la hausse du coût des entrants et faire bénéficier le client de la baisse du coût des entrants.

En contrepartie de l'exécution conforme de la commande, le client verse au fournisseur le prix convenu dans le bon de commande.

Ce prix prend en compte l'ensemble des coûts nécessaires à l'exécution de la Commande.

Lorsque les CGA prévoient des prix fermes, il est recommandé que ces prix fermes ne couvrent que les deux cas suivants :

- commande ponctuelle
- commandes successives, mais pour une période de validité définie (par exemple 2 – 3 ans)

Pour des commandes successives, il est recommandé que les CGA ou les clauses contractuelles négociées entre les parties prévoient une période de validité définie, et, au-delà de cette période, soit l'entrée dans un processus de négociation des nouveaux prix, soit l'application d'une formule de révision qu'elles auront préalablement négociée.

### Bonnes Pratiques

Dans l'hypothèse où le contrat serait d'une durée supérieure à un an et si le client constate que le prix des travaux et services fixé dans le contrat s'écartent significativement des conditions de marché, pour des travaux comparables en quantité et qualité, il est recommandé que les parties prévoient une renégociation des conditions notamment financières du contrat, au lieu de résilier unilatéralement le contrat.

Le contenu, les modalités et la durée de cette renégociation peuvent faire l'objet d'une proposition écrite du client et si accord des parties donner lieu à un avenant au contrat.

### A proscrire

Le Fournisseur reconnaît que ces prix sont justes et s'interdit, en conséquence, de prétendre ultérieurement à toute augmentation de prix fondée sur la reconnaissance d'une erreur dans l'appréciation de la nature, du périmètre des Fournitures et/ou Prestations ou dans le chiffrage ayant donné lieu à la fixation des prix. »



## 9. Propriété intellectuelle

Il est préconisé de compléter les conditions générales par des conditions particulières ou un contrat spécifique, dès lors qu'une des parties identifie des problématiques spécifiques liées à la propriété intellectuelle (dont la propriété industrielle et les droits d'auteurs font partie) et le demande. Dans certaines situations, il convient de prévoir des conditions particulières. Parmi elles, signalons : démonstrateur de concept ou maquette / prototype. Ces conditions particulières seront d'autant plus nécessaires que la fourniture concernera le cœur de métier de l'acheteur

Ex : transfert de droit de propriété, et des garanties liées, dans le cadre des développements, code source, droit à l'image, musique, vidéo, IT et Cloud,...

### Principes et bonnes pratiques

Des conditions générales, qu'elles soient d'achat ou de vente, ne peuvent par leur nature prévoir tous les cas susceptibles de se présenter en matière de propriété intellectuelle.

Aussi les recommandations qui suivent constituent des généralités valables en particulier pour les situations les plus simples.

Il convient de distinguer les connaissances propres des parties acquises avant les commandes ou pendant leur réalisation mais indépendamment de cette réalisation des commandes (« background ») des connaissances acquises dans le cadre de la réalisation des commandes (« foreground »).

Le Fournisseur et le Client restent chacun propriétaire de ses connaissances propres (background), que ces connaissances fassent l'objet ou non de droits de propriété intellectuelle.

Si l'utilisation des biens ou des services commandés suppose l'utilisation de connaissances propres du fournisseur, celui-ci devra concéder un droit d'utilisation (à valoriser dans le prix de la prestation) de ces connaissances propres au Client pour que celui-ci puisse utiliser ces biens ou ces services et uniquement pour ce faire.

Concernant les droits de propriété intellectuelle afférents aux résultats issus de l'exécution de la Commande, et réalisés sur la base des spécifications du Client, celui-ci doit pouvoir en devenir propriétaire par voie de cession.

Cette cession comprend notamment les droits d'utiliser, de reproduire, de représenter, d'adapter, de modifier, de traduire, de commercialiser, de céder et de sous-licencier tout ou partie de ces résultats à des tiers. Le territoire, le prix et la durée de concession sont agréés entre les Parties.

Une autre possibilité pourrait consister à ce que le Fournisseur ne cède pas les droits afférents aux résultats, dont il souhaiterait rester propriétaire, mais alors la négociation entre les parties pourrait conduire à l'attribution d'une licence d'exploitation de ces droits par le Fournisseur au Client dans les domaines d'activités souhaités par le Client pour une durée et un territoire déterminé.

Ceci étant, il faut souligner que toutes les commandes ne donnent pas lieu à des résultats protégeables. Si un Client demande à son Fournisseur de réaliser un produit spécifique sur la base de spécifications du Client, il est justifié que le Client acquière la propriété et puisse aller jusqu'à interdire au Fournisseur de refaire le même « produit » pour un concurrent du Client.

Documents de référence :

- *Charte APE en faveur PME Innovantes*
- *Guide de bonnes pratiques en innovation ouverte (Pacte PME)*
- *Guide de l'alliance pour l'innovation ouverte*

A proscrire

« **Le Fournisseur concède au client, sur tout ou partie de ses éléments préexistants**, les droits, non exclusifs, transférables, d'utilisation, de modification, d'adaptation, de traduction, d'évolution, d'adjonction, de suppression, de reproduction, d'incorporation à toute œuvre préexistante ou à créer, sous toutes formes, en tout langage et sur tout support, même non prévus ou non prévisibles à la date de signature des présentes CGA, pour ses propres besoins ainsi que pour les besoins de ses clients ou des fournisseurs ou prestataires intervenant pour son compte, et ce, pour toute la durée de protection légale prévue par l'article L. 123-1 du Code de la Propriété Intellectuelle et pour le monde entier. En conséquence, le Fournisseur renonce expressément aux droits précités et seul le client sera habilité à exercer ces droits. »

# 10. Confidentialité

## Les principes et bonnes pratiques

L'Ordonnance n°2016-131 du 10 février 2016, entrée en application le 1.10.2016, précise que toutes les informations échangées par les parties à compter de leur entrée en négociation sont considérées comme confidentielles.

Pour autant, il est préconisé de signer un accord de confidentialité lorsque des informations confidentielles sont échangées entre les parties, avant la formalisation de leur relation commerciale.

Pour les informations définies comme confidentielles, les obligations de confidentialité doivent être réciproques. La confidentialité peut couvrir notamment ce que l'une des parties peut observer dans les locaux de l'autre partie (par exemple, concernant le fournisseur/prestataire, lors d'un audit du client dans ses locaux) ou ce que le client peut voir au travers d'une validation industrielle. Une formation à la confidentialité est nécessaire pour les acheteurs et les prescripteurs appelés à se déplacer chez le fournisseur/prestataire, et réciproquement pour les collaborateurs du fournisseur.

La signature d'engagement de confidentialité individuel peut renforcer la sensibilisation des intéressés à respecter la confidentialité. Chaque partie sera incitée à signaler par écrit les informations considérées comme confidentielles pour focaliser la vigilance de l'autre partie.

La durée de confidentialité prévue dans les CGA doit être raisonnable. Elle peut être négociée selon les spécificités de l'achat. Il est recommandé que la date à partir de laquelle court le délai de confidentialité, soit aisément identifiable, pour en faciliter la gestion et éviter des litiges inutiles (éviter la terminologie 'date initiale de divulgation')

De nombreux clients demandent à leurs fournisseurs une confidentialité sur la relation contractuelle client-fournisseur qui les lie. Or certains fournisseurs, en particulier ceux en phase de développement, ont besoin de pouvoir faire état de leur relation contractuelle avec un client reconnu pour décrocher de nouveaux marchés. Il est recommandé, dans les CGA, d'ouvrir la possibilité, pour le fournisseur, de faire état de sa relation contractuelle avec son client, sur demande acceptée par son client.

## A proscrire

Dans un souci d'équilibre de la relation, les clauses unilatérales lorsqu'elles ne sont pas justifiées, sont à éviter.

Exemple :

« Le Fournisseur gardera, et fera garder, secrètes toutes les informations écrites ou orales qu'il aura reçues à l'occasion de la Commande. **Le client ne sera pas soumis à cette obligation envers le Fournisseur.** »

# 11. Responsabilité et Assurances

## Principes et bonnes pratiques

La responsabilité du fournisseur doit être négociée pour être adaptée aux risques encourus par le client dans le cadre du produit ou prestation acheté.

De ce fait les CGA ne peuvent être précises sur le sujet, et souvent une négociation entre acheteur et fournisseur sera nécessaire pour adapter la clause aux risques encourus.

En France, en vertu du droit commun, la responsabilité est limitée à la réparation des dommages directs.

Selon le niveau des risques encourus par l'acheteur (gravité / probabilité d'occurrence), une limitation de la responsabilité du fournisseur pourra être négociée.

Le fournisseur doit s'assurer en fonction des risques qu'il encourt et qu'il fait courir à son client. Le fournisseur est libre de choisir le montant des couvertures qu'il souscrit. Dans certains cas (risques client importants) le client peut demander à connaître le montant et la nature des garanties souscrites, voire une extension de la couverture d'assurance s'il estime que les assurances souscrites sont insuffisantes (montants ou natures), auquel cas une négociation doit avoir lieu.

Le fournisseur et ses éventuels sous-traitants doivent avoir souscrit à leurs frais une assurance responsabilité civile. Sur ces aspects, le principe de la liberté contractuelle doit prévaloir. Mais cette liberté ne doit cependant pas conduire à faire peser sur le fournisseur des obligations sans commune mesure avec l'objet du contrat, la teneur des prestations sollicitées et la capacité financière du fournisseur.

## A proscrire

« Le fournisseur et ses sous-contractants doivent avoir souscrit, à leurs frais et maintenir en état de validité pendant l'exécution du Contrat, une assurance couvrant leurs responsabilités civiles «exploitation» et «après livraison», pour les dommages matériels, immatériels et corporels pour un montant **d'au moins 2.500.000 euros par sinistre.** »

## 12. Sous-traitance / cessibilité

### Principes

Les parties ne pourront céder, transférer, déléguer ni sous-traiter tout ou partie de la commande sans l'autorisation écrite et préalable de l'autre partie.

Cependant, il est recommandé d'ouvrir la possibilité pour le fournisseur d'utiliser des sous-traitants et d'en définir les conditions.

### Bonnes pratiques

1. Sous-traitance : préciser clairement si le fournisseur peut ou pas sous-traiter à des tiers, avec ou sans l'autorisation du client.
2. Cessibilité : préciser clairement si le fournisseur peut ou pas céder la commande, et dans quelle conditions.

## 13. Médiation

### Principes

Il est recommandé de rechercher une solution amiable à tout litige, y compris par la médiation, qu'elle soit interne à l'entreprise ou externe. Dans le cadre d'une disposition de médiation interne, il est recommandé de préciser les coordonnées du médiateur interne dans les Conditions Générales d'Achat.

### A éviter

« Tout conflit sera **obligatoirement** soumis à l'appréciation d'une juridiction. »

# VERBATIMS

« Les Conditions Générales d’Achat, qui sont couramment proposées par les grands clients à leurs fournisseurs en amont des négociations, revêtent une importance particulière dans la recherche de relations contractuelles de confiance entre les entreprises. Je me félicite donc de l’aboutissement positif du groupe de travail du Conseil national des achats consacré à ces CGA. Ces travaux portant la volonté d’un rééquilibrage des relations entre grands clients et cocontractants, la Médiation des entreprises les a soutenus et s’y est même associé, et je peux à présent me féliciter qu’ils aient débouché sur la définition de bonnes pratiques et de pratiques « à proscrire ». C’est par ce type de démarche, associant acheteurs et fournisseurs de différents secteurs d’activité, que la dynamique de la Charte et du Label Relations fournisseur responsables se prolonge. La communauté de la Charte et du Label est active et ce document en est une nouvelle preuve ! Les membres du groupe de travail CGA auront contribué, à leur échelle, à renforcer la confiance entre les acteurs de l’économie, démontrant à nouveau que lorsque les bonnes volontés de part et d’autre s’associent, la co-construction de solutions nouvelles est toujours possible. »

Pierre PELOUZET, médiateur des entreprises

« Safran a participé au groupe de travail CDAF sur les CGA pour partager sa vision, et profiter des échanges avec les différents membres du groupe pour améliorer ses propres Conditions Générales d’Achats. Avec des profils et des points de vue variés, ce groupe de travail s’est avéré dynamique et stimulant. Les échanges avec les organisations représentant les fournisseurs ont été également très enrichissants. Nous avons apprécié l’ambiance de travail professionnelle, permettant à chacun de s’exprimer librement, tous partageant l’envie de faire progresser le sujet.

Tous les membres s’accordent pour afficher clairement que les CGA sont négociables. Nos travaux ont aussi montré combien la formation des acteurs de la contractualisation au bon usage des CGA – en particulier les acheteurs- constitue un facteur-clé pour instaurer un climat de confiance dans la relation client-fournisseur. »

SAFRAN

« Le travail auquel j’ai pris part, coordonné par la CDAF, sur les Conditions Générales d’Achats et les bonnes pratiques à instaurer au sein de nos organisations, a été l’occasion de confronter des avis différents entre acheteurs, juristes et professionnels émanant de secteurs d’activité divers.

Nous avons travaillé dans un état d’esprit positif pendant plus d’un an sur un sujet : les CGA, souvent perçues comme un « irritant » car notre souhait était d’écouter l’avis de tous, de débattre mais au final de converger vers un avis commun partagé.

Se mettre d’accord sur un sujet aussi sensible prend du temps surtout lorsqu’on interroge aussi des représentants des organisations professionnelles afin de tenir compte de leur principales préoccupations et de leur avis sur nos recommandations. Si je devais qualifier le travail effectué je le qualifierai de sérieux, participatif, concerté et indispensable. »

Isabelle Royal

CREDIT AGRICOLE



Cet ouvrage est un élément structurant dans la démarche de recherche d'un équilibre satisfaisant entre les exigences d'un acheteur et les capacités d'un fournisseur dans le cadre d'un processus d'achat. Il ne peut effacer les données de contexte, commerciales notamment, qui placent le second dans une forme de dépendance du premier. Mais les mesures , conseils et recommandations de cet ouvrage pourront servir très utilement aux uns et aux autres de garde-fou : non pas que les dérives des uns pour contraindre les autres soient systématiques – ni même intentionnelles ou même simplement conscientes – mais la force des habitudes et le confort à standardiser ses comportements dans un acte d'achat banalisé pourrait, si l'on n'en prend garde, pérenniser des pratiques injustes, choquantes et lourdement préjudiciables parfois , qui interdiraient les plus faibles à accéder à la clientèle de gros donneurs d'ordre, qui sont pourtant plus indispensables qu'à d'autres à assurer leur pérennité.

L'équilibre entre les parties, le pragmatisme et le réalisme sont les principes présents dans chacune des phases du processus décrit dans l'ouvrage.

Il fait un large appel au bon sens , à l'honnêteté intellectuelle et au respect mutuel : il se veut donc vertueux et devrait à se titre devenir une référence de plus en plus utilisée. C'est en tout cas à souhaiter

Vincent Béranger

Syndicat de la mesure.

« Le travail fait pas le Conseil National des Achats pour améliorer les relations contractuelles entre clients et fournisseurs est précieux pour renforcer la confiance entre les acteurs économiques. Dans un contrat des CGA mal équilibrées peuvent créer des situations de tension impactant négativement son déroulement. Travailler en amont à l'amélioration des CGA ne peut qu'être positif. Les recommandations issues des travaux du Conseil National des Achats avec le concours de la Médiation des entreprises peuvent servir de base aux relations contractuelles dans de nombreux secteurs économiques dont le secteur de la construction navale et des activités maritimes. »

Marie-Christine Mechet

GICAN

« A la fois clientes et fournisseurs, les entreprises adhérentes de PROFLUID (syndicat membre de la Fédération des Industries Mécaniques) sont attachées à l'équilibre contractuel entre les parties.

Ce document et l'ensemble de ses recommandations représentent une aide tant pour les directions achats qui, dans le cadre de notre Club Achats, ont pu s'interroger sur le contenu des CGA que pour les services commerciaux qui négocient avec des donneurs d'ordre, par exemple dans la chimie ou l'énergie.

Pour que les bonnes intentions formalisées à travers la signature de chartes se matérialisent, nous avons besoin d'outils opérationnels tels que celui-ci. »

Laure Hélard

Profluid

L'implication de Coop de France dans le déploiement de la RSE est non seulement inhérente au modèle coopératif mais aussi volontaire, par un accompagnement des coopératives vers une meilleure prise en compte des enjeux RSE, levier de différenciation.

En tant que composante essentielle d'une démarche RSE, les achats responsables reposent sur des rapports mutuellement bénéfiques entre les partenaires économiques et l'intégration de critères liés au développement durable dans les relations avec ses fournisseurs. Une entreprise, et a fortiori une coopérative responsable, agit au sein de sa sphère d'influence, sur l'ensemble de la chaîne alimentaire. Coop de France est convaincue que les démarches co-constructives entre partenaires économiques, peuvent apporter des compréhensions mutuelles et de vraies améliorations dans la qualité relationnelle. Le point de départ d'une telle démarche porte bien entendu sur les documents socles des relations commerciales, que sont les CGV et les CGA.

Coop de France a donc mené plusieurs initiatives en ce sens :

- Dès 2014, elle a proposé à ses adhérents un guide des CGV de la coopération agricole et agroalimentaire afin de donner les clés d'une méthodologie pour rédiger ce document dans un esprit de transparence sur le savoir-faire et les limites éventuelles de l'entreprise.
- En septembre 2015, Coop de France a signé un accord avec la FCD visant notamment à moraliser les relations commerciales. Des recommandations de bonnes pratiques des négociations commerciales ont ainsi été formalisées en juillet 2016 et diffusées dans le réseau.
- Un guide des achats responsables a été formalisé en juin 2016 et largement diffusé à ses adhérents et partenaires.

Coop de France soutient toutes les initiatives collectives de progrès dans la relation commerciale. Elle a ainsi soutenu les travaux de la médiation inter-entreprises en contribuant activement à la déclinaison de la charte et du label « Relations fournisseur Responsables » au secteur agroalimentaire dans le cadre du contrat de filière alimentaire.

C'est donc tout naturellement que Coop de France se félicite du travail relatif aux CGA menés par le Conseil National des Achats. Cela s'inscrit dans la continuité de nos actions à propos des relations avec la chaîne de valeur de la coopération agricole et agroalimentaire. Les CGA moralisées permettent d'apporter un équilibre dans la relation entre clients et fournisseurs en décrivant de manière précise les attentes du client en matière de clauses contractuelles et ainsi faciliter la communication au sein de la chaîne de valeur.

Rachel Blumel

Coop de France

La filière de la communication est composée de 40 000 entreprises, TPE, PME et ETI consolidant 36 Mds€ de chiffres d'affaire, collaborant avec plus de 700 grands donneurs d'ordres. L'Observatoire COM MEDIA, qui fédère cet écosystème, s'est engagé depuis 6 ans dans une démarche volontaire d'amélioration continue des relations entre ses acteurs. Depuis 2011, l'Observatoire COM MEDIA s'est engagé aux côtés de la Médiation des entreprises et du Conseil National des Achats pour promouvoir l'instauration de relations durables et équitables entre les entreprises. C'est aujourd'hui plus de 80% des adhérents de l'Observatoire COM MEDIA qui sont signataires de la Charte Relations Fournisseur Responsables et 3 d'entre eux ont reçu le Label Relations Fournisseur Responsables. Il est important de souligner qu'en parallèle de ces actions, l'Observatoire COM MEDIA a conduit sous l'égide du Conseil National des Achats à l'élaboration d'un accord de bonnes pratiques sectoriel. Dans ce contexte, nous avons participé, avec le plus grand intérêt et la plus grande implication à la mise en place des Conditions Générales d'Achat par le Conseil National des Achats matérialisant une nouvelle étape dans le cercle vertueux de l'amélioration et de l'équilibre des relations entre clients et fournisseurs à laquelle nous souscrivons pleinement et dont nous assurerons la promotion auprès de notre écosystème.

Dominique Scalia

Commedia

« Ce document, fruit des réflexions internes du Conseil National des Achats est intéressant car il peut constituer une base de réflexion à partir de laquelle

Il serait possible d'engager un travail bilatéral (acheteur/client) qui pourrait déboucher, après amendement, sur un texte communément admis par un

large panel de fédérations professionnelles et permettrait d'éclairer nos adhérents sur la façon de mettre en œuvre les

évolutions législatives qui : « placent les conditions générales de vente comme socle unique des négociations commerciales » .

Bruno de Chaisemartin

CENAST

« Parvenir à davantage d'équilibre dans les relations entre les donneurs d'ordre et les sous-traitants est une préoccupation majeure de la CPME. Cet ouvrage devrait y contribuer ».

Frédéric Grivot

CPME

Les CGA sont souvent associées par les fournisseurs à une liste de contraintes établies par les clients pour contourner les CGV et mettre le prestataire sous pression, avec la peur de ne pas être retenu dans l'appel d'offre final. Il ne faut pas oublier qu'une bonne négociation doit commencer par une mise en regard des CGA/CGV pour éviter les litiges à la facturation.

Le groupe de travail constitué par le CNA regroupant les donneurs d'ordres et les Fédérations professionnelles a su démontrer que les bonnes volontés clients/fournisseurs peuvent aboutir à un large consensus bénéficiant aux deux parties.

En tant que représentant de ma Fédération, avec les contraintes si particulières à la filière événementielle : délais courts, modifications de dernière minute, versement des acomptes... j'ai rencontré des donneurs d'ordres à l'écoute et qui ont su intégrer ces contraintes dans une idée de globalisation des CGA applicable à toutes les corporations.

Une dynamique est en marche avec l'appui essentiel de la Médiation Inter-entreprises ; reste à apporter les preuves que ces négociations seront suivies d'effets, que les « bonnes pratiques » seront appliquées et que les « mauvaises pratiques » n'ont plus court.

Tout est une question de confiance entre les parties prenantes, et affaire de communication pour le faire savoir.

Jacques Rouge

CREALIANS

L'équilibre dans les relations entre les clients et les prestataires est essentiel en ce qu'il constitue un gage de sécurité juridique et de climat des affaires compétitif. Syntec Numérique contribue depuis de nombreuses années à l'amélioration des relations entre les clients et les prestataires qui passe notamment par la mise en place d'un dialogue efficace entre les acheteurs et l'écosystème numérique.

Il est indispensable d'aider les acheteurs à identifier les innovations qui contribueront à la transformation numérique de leurs entreprises et de les sensibiliser à la valeur ajoutée des services du numérique et des logiciels.

Ces recommandations sur les conditions générales d'achats constituent une étape supplémentaire à la construction d'une relation de confiance vertueuse entre les clients et les prestataires. Syntec Numérique, qui a participé à ces travaux, se réjouit de l'élaboration de cet outil qui devra être le document de référence des acheteurs.

Godefroy de Bentzmann

Syntec Numérique