

Que faire en cas de litige avec un fournisseur ? Comment prévenir les litiges avec les fournisseurs ? Comment les traiter ? WikiCréa vous dit tout.

Gérer une entreprise implique de savoir faire face aux éventuels litiges vis-à-vis des fournisseurs : augmentation de prix imprévue, défaut de qualité, retard de livraison, arnaque...

Qu'il s'agisse d'un problème avec un opérateur téléphonique, un fournisseur d'accès à internet, un fournisseur de matières premières ou un sous-traitant, ce type de litige peut s'avérer **stressant, chronophage et démotivant**. Dans certains cas, cela peut déstabiliser l'organisation interne de l'entreprise et avoir des conséquences financières importantes.

Il conviendra donc d'anticiper au mieux l'apparition et le règlement des litiges commerciaux.

Voyons comment prévenir les litiges avec les fournisseurs et comment les traiter.

Comment prévenir les litiges avec les fournisseurs ?

Nouez de véritables partenariats.

Un moyen efficace d'éviter les litiges fournisseurs consiste à nouer **des partenariats constructifs** : cela consiste à instaurer une relation respectueuse sur le long terme, dans une logique gagnant-gagnant. Les deux parties étant liées, elles seront mieux à même de travailler ensemble en bonne intelligence. Cela passe par des rencontres fréquentes, des projets en commun ainsi qu'une **communication franche**.

Prévoyez un plan B.

En tant que chef d'entreprise, vous devez savoir **gérer les risques** de votre entreprise. Et cela implique de savoir rebondir en cas de problème avec un fournisseur, en ayant identifié suffisamment tôt des solutions de secours. Cela est d'autant plus vrai si vous êtes dépendant de vos fournisseurs ou sous-traitants actuels.

Entourez-vous de garanties.

Sur le plan juridique et contractuel, vous devez vous entourer de toutes les précautions vis-à-vis de vos fournisseurs. Entourez-vous de conseils juridiques ou avocats, renseignez-vous sur la protection juridique offerte par votre assureur, et utilisez des **moyens de paiement adaptés**. A titre d'exemple, payer avec une [carte business Platinum d'American Express](#) vous permettra de bénéficier d'une hotline juridique.

Problème avec un fournisseur : que faire ?

Tentez un règlement à l'amiable.

La première chose à faire en cas de problème avec un fournisseur est de **tenter le règlement à l'amiable**. Prenez contact par téléphone et avancez calmement vos arguments. Voyez la réaction de l'autre partie et prenez acte de la position de votre interlocuteur sans vous énerver. Vous pourrez ensuite mettre en place un plan d'action efficace.

Rédigez un premier puis un deuxième courrier.

L'étape suivante consiste à **mettre les choses par écrit**, afin de commencer à monter un dossier contre votre fournisseur, qui pourrait vous servir en cas d'éventuel procès.

Inspirez-vous des modèles de courrier de litiges avec fournisseur que vous trouverez facilement sur internet.

Si le premier courrier peut être **cordial**, les courriers suivants doivent être **plus froids et plus menaçants** ; il seront envoyés en recommandé avec accusé de réception. Entrez clairement dans **le rapport de force** : laissez entendre les risques que votre fournisseur prend à agir comme il le fait. Menacez de porter plainte pour obtenir des dommages et intérêts.

Portez plainte.

Porter plainte contre un prestataire de service indélicat constitue un dernier recours. C'est une solution qu'il ne faut pas hésiter à envisager. L'entrée dans la procédure pourrait aussi conduire votre fournisseur à accepter de négocier !