



business



En route
vers
**LE ZÉRO
PROCÈS!**



On ne sort jamais indemne d'un conflit.

Nous avons l'expérience des procès. Ils exacerbent les tensions. N'y a-t-il vraiment pas moyen de s'en préserver? Au minimum, la vigilance devrait nous permettre d'en réduire le risque.

Nous vous proposons quelques règles simples et de bon sens, tirées de notre pratique des procédures judiciaires : à la clé une solide économie et des heures de sommeil garanties.

Que faut-il de plus pour s'y mettre ?



Un procès : combien cela rapporte ?

Un procès coûte de l'argent et ne rapporte rien. Ce n'est donc pas un investissement économique. Cela tient au fait qu'un juge ne peut pas allouer des indemnités supérieures au préjudice subi. Au mieux, on obtient 100 % du dommage subi.

Un petit exemple de la vie des affaires pour illustrer notre propos :

	IN	OUT
Coût des fournitures et des services		6.000,00 €
Valeur ajoutée (marge)		4.000,00 €
Condamnation de la partie adverse à payer la facture	10.000,00 €	
TOTAL	10.000,00 €	10.000,00 €
BALANCE		0,00 €

Le résultat **optimum** est donc de zéro.

A partir de là, vous retranchez tous les frais (procédure, expertise, avocat, etc.) et vous ajoutez les indemnités allouées par le tribunal pour les frais de justice (clause pénale, indemnité forfaitaire de procédure). Peu de chance de récupérer la totalité des frais que vous aurez engagés ... pour autant que votre débiteur soit solvable !

On ne fait pas un procès pour de l'argent

Les raisons de saisir un tribunal peuvent être d'une autre nature (réputation, satisfaction personnelle, récupération des frais, principe ou exemple pour d'autres, etc.) et justifier une action en justice.

Exemple : la presse fait régulièrement écho de la nécessité pour les victimes d'un accident majeur ou d'une agression que l'auteur des faits soit condamné « pour pouvoir faire son deuil ». Même s'il est très risqué de conditionner le travail de deuil au résultat d'une procédure judiciaire, la reconstruction mentale d'une victime passe par la reconnaissance officielle de son statut de victime.

5 clés pour une démarche zéro procès



« La tâche première du général est de se rendre invincible. Les occasions de victoire sont fournies par les erreurs de l'adversaire » (Sun Tzu)

1. Choisissez avec soin vos relations d'affaires

Pourquoi faudrait-il que vous confiez la construction de votre maison à tel entrepreneur au seul motif qu'il est le moins cher ?

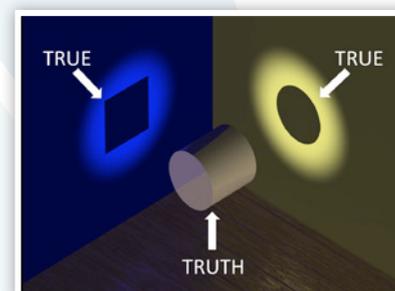
Les clauses contractuelles sont très importantes mais elles ne peuvent rien face à un insolvable ou un mort. Vérifiez la réputation de vos partenaires commerciaux auprès de connaissances, d'organismes professionnels, etc. Pour les entreprises, une information publique est disponible via le site internet de la Banque Carrefour des Entreprises (<https://kbopub.economie.fgov.be/kbopub/zoekwoordenform.html?lang=fr>). Vous aurez accès aux publications au Moniteur belge ainsi qu'aux comptes annuels sur le site de la Centrale des bilans de la Banque Nationale de Belgique. Ce service est gratuit (<https://www.nbb.be/fr/centrale-des-bilans>).

Avoir des fournisseurs pas chers, c'est bien ; avoir des fournisseurs solvables, c'est mieux.

2. Soyez clair et précis

Ce qui est évident pour vous ne l'est que pour vous. Ex : Un prix, c'est avec ou sans la TVA ?

Un accord ne doit pas nécessairement être long à rédiger mais il doit répondre impérativement aux questions suivantes : **qui ? quoi ? quand ? combien ? comment ? où ? en vue de quoi ?**



Moins il y aura de place au hasard, moins il y aura de risque de discussion et de désaccord.

À la lecture du contrat, n'importe qui doit pouvoir être capable de savoir **qui fait quoi**, de quelle manière, à **quel prix**, où et dans **quel délai**.

La question du pourquoi (ou « en vue de quoi », question qui présente l'avantage d'être orientée vers un résultat) permet de donner un sens à l'accord des parties : en décrivant l'objectif, les parties expliquent mieux à quoi elles s'engagent.

7 questions pour des accords clairs

- ✓ Qui ?
- ✓ Quoi ?
- ✓ Quand ?
- ✓ Comment ?
- ✓ Combien ?
- ✓ Où ?
- ✓ Pourquoi ?
en vue de quoi ?



3. En cas de doute, sortez couvert !

Le remède au manque de confiance : les garanties. C'est à partir de là que le droit intervient.

On peut retenir deux types de garanties selon l'objectif qu'elles poursuivent : les garanties de bonne exécution (ou de bonne fin) et les garanties qui couvrent la période postérieure à la fin du contrat. Elles peuvent prendre différentes formes, la plus facile à appliquer étant la garantie financière.

Le cas des conditions générales

Un grand classique du genre: l'entrepreneur reprend les conditions générales de son fournisseur ou ce qu'il a pu trouver sur Internet pour en faire ses propres conditions de vente.

Prenez le temps de réfléchir au contenu de vos conditions générales. Elles sont le reflet ce que vous êtes.

Etes-vous quelqu'un qui aime le travail bien fait ? qui doit être fier de ce qu'il réalise pour ses clients ? ou bien, la seule chose qui vous intéresse est de vendre n'importe quoi n'importe comment ?

Rédigez des conditions générales que vous accepteriez de voir figurer au verso des factures de vos fournisseurs.

Conseil : faites un check de vos conditions générales. C'est rapide, pas cher et très utile.



4. Maintenez un dialogue permanent surtout en cas de difficultés

Des partenaires qui se parlent, ce sont des ennuis rapidement réglés.

Les délégués commerciaux sont formés à aller à la rencontre des clients actuels ou potentiels. Ce n'est évidemment pas par hasard. Pourquoi ne pas faire de même avec vos fournisseurs, vos collaborateurs, bref avec toute personne avec laquelle vous êtes en relation ?

S'intéresser à l'autre prend moins de temps qu'avoir à régler un différend. En plus, vous construisez l'avenir et entretenez des fidélités.

De notre expérience, nous pouvons affirmer que les procès se font entre des gens qui ne se parlent plus.

5. Séparez les personnes des problèmes

Tout serait trop beau s'il n'y avait jamais de conflit.

Abordez le conflit sans vous laisser submerger par vos émotions ! Sachez les reconnaître et admettre que tel ou tel comportement vous choque.

Conseil : adoptez la technique du PEA (Perception – Effet – Analyse)

Entrenez-vous à distinguer très nettement ce que vous avez perçu (que s'est-il passé ? où ? quand ?) de ce que vous en déduisez ou pensez (en quoi cela pose-t-il problème ? qu'est-ce que cela implique concrètement ?).

Plus compliqué : identifiez l'effet que votre perception produit sur vous. C'est le domaine des émotions. Les recherches récentes en neurosciences mettent en évidence le lien entre les émotions et la qualité d'une décision. Une personne insensible aux émotions pourra prendre des décisions parfaitement rationnelles mais inutilement risquées.

La capacité à interpréter correctement les faits en séparant leur analyse critique d'une part et les émotions qu'ils génèrent d'autre part permet de mettre en évidence et, parfois, reconsidérer le sens qu'il faut leur attribuer.

Exemple :

1. Je vois une personne assise sur le sol près de l'entrée d'une gare. Ça, ce sont les faits.
2. Cela me touche. Ce sont les émotions.
3. Au vu des signes extérieurs, je considère que cette personne n'a pas d'endroit où aller. Ça, c'est de l'analyse. En réalité, sauf à avoir vérifié la situation domiciliaire de l'individu, rien ne me permet d'affirmer qu'il n'aurait pas de chez soi.

Ma conclusion est qu'il s'agit d'un SDF.

Si ma façon d'analyser les informations m'avait amené à considérer qu'il s'agit d'un touriste, les émotions n'auraient pas été les mêmes. Idem s'il s'agit d'un enfant.

S'il y a un problème, qu'est-ce qu'on fait ?

Tout dépend de la nature du problème.

Vos clients traînent pour payer : un suivi régulier de vos factures est le meilleur moyen de vous faire respecter. Pour certains, il est nécessaire de saisir le tribunal. Il est parfaitement possible et légal d'organiser la gestion des impayés de manière à ce que vos mauvais payeurs supportent tous les frais, en ce compris le frais d'avocat.

Votre client critique la qualité votre travail : l'avis d'un expert neutre permet de vérifier si votre travail a été fait dans les règles de l'art et, dans la négative, de fixer précisément ce qu'il y a lieu de faire pour y remédier. Votre avocat peut vous renseigner un expert qualifié.

Un tiers vous copie ou pose des actes de concurrence déloyale : il est essentiel de faire constater les faits pour y mettre un terme rapidement par le biais d'une procédure urgente (référé ou action en cessation). Votre avocat prend contact avec un huissier de justice pour rassembler les preuves.

Vous ne supportez plus votre associé qui décide systématiquement de faire l'inverse de ce que vous souhaitez : il est temps de se mettre autour d'une table !

Bref, il n'y a pas que les tribunaux pour régler les litiges. Chaque problème a sa solution la plus adéquate en fonction de votre situation qui sera toujours particulière. Un conflit n'est pas l'autre.



Misez sur la médiation !

L'expérience des procédures judiciaires démontre que dans 80% des cas, un procès pourrait être évité si les personnes en conflit faisaient l'effort d'essayer de comprendre le point de vue de l'autre.

Comprendre ne veut pas dire être d'accord.

Comprendre, c'est montrer à l'autre qu'on accepte qu'il ait une analyse différente des faits sans pour autant renoncer à sa propre interprétation sachant toutefois que l'échange de points de vue permet d'améliorer le niveau d'information de chacune des parties et, éventuellement, de s'accorder.

Une démarche zéro procès implique de maintenir ou de renouer les fils du dialogue. C'est le fondement des techniques de médiation.



Un mot sur les auteurs

Nous sommes des **avocats-médiateurs de la société Alterys**.

Alterys est historiquement la première société d'avocats en Belgique dont tous les associés sont impérativement avocats et médiateurs agréés. Alterys s'efforce de réduire les conflits par le conseil, la rédaction de conventions ou l'organisation de formations.

Alterys s'engage à tenter de résoudre prioritairement les litiges en dehors des tribunaux et ce avec succès dans plus de 50 % des dossiers qui lui sont confiés.

En route vers le zéro procès !

Alterys est partenaire de Wikipreneurs et soutient la création d'entreprises. Demandez les avantages wikipreneurs (www.wikipreneurs.com)



Alterys

Law & Mediation

Chaussée de La Hulpe, 177/19, 3e étage - B 19

1170 Bruxelles (Watermael-Boitsfort)

T. : 02/541.18.50 - F. : 02/541.18.51

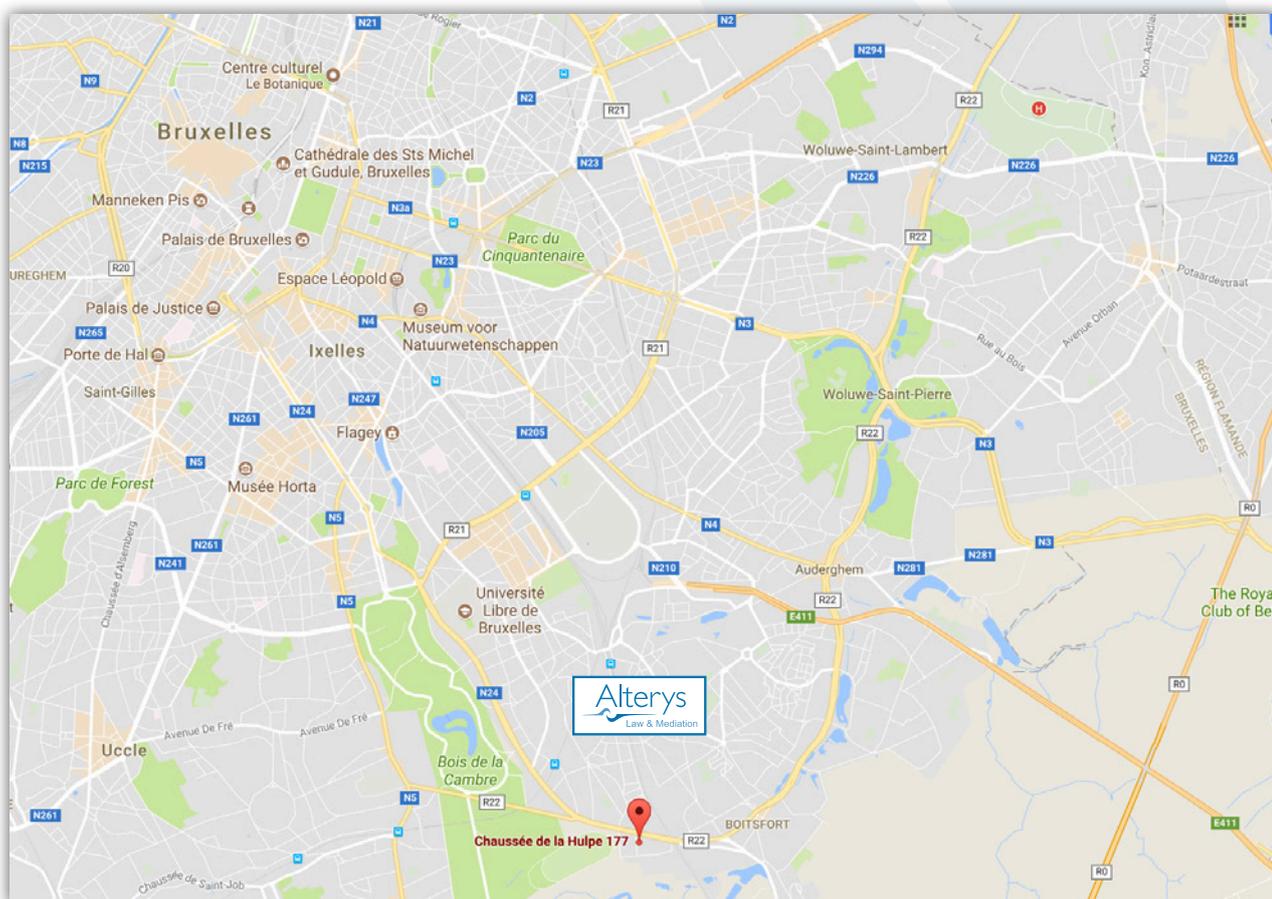
info@alterys.be

www.alterys.be

rejoignez-nous sur  et 

BCE: 0832.130.138

Editeur responsable : Gérard Kuyper



Avocats-médiateurs associés

Brian Bael
Emilie Cappon
Dorothee Caustur
Michel De Ridder
Roland Hardy
Gérard Kuyper
Philippe Van Roost

Avocats

Sarah Larielle
Oriane Lebrun
Zala Skandary
Hyunchae Yu

Christine Akcay
Pénélope Brochier
Brieuc Petre