

Chapitre 10 - Ma sécurité juridique & éthique

Objectif : comprendre les principaux éléments qui sécurisent votre activité et vos relations clients.

Lexique essentiel

CGV — Conditions Générales de Vente

Document qui définit les règles de la prestation : prix, modalités, annulation, paiement, responsabilité.

Contrat / devis détaillé

Document spécifique à une mission précisant les conditions d'intervention.

Mentions légales / politique de confidentialité

Informations obligatoires sur votre activité et la gestion des données personnelles.

RGPD

Règles relatives à la collecte, l'utilisation et la protection des données clients.

Assurance responsabilité professionnelle

Protection financière en cas de dommage lié à votre activité.

Médiation

Dispositif permettant de résoudre un litige avec un client sans procédure judiciaire.

Veille professionnelle et juridique


Suivi régulier des informations importantes concernant votre activité (lois, obligations, évolutions du métier).

Permet d'anticiper les changements et de sécuriser son activité.

Points de vigilance

L'absence de cadre écrit expose à des conflits

Certaines informations ou démarches sont obligatoires (ex. droit de rétractation pour les ventes à distance ou hors établissement, mentions légales, protection des données...).

 En cas de doute, vérifiez vos obligations ou faites-vous accompagner par un professionnel.

L'absence de cadre écrit expose à des conflits

✅ À retenir

👉 Vous n'avez pas besoin de tout maîtriser seule, mais la protection juridique fait partie du pilotage d'une activité.

Ces éléments visent à prévenir les malentendus, clarifier le cadre, protéger les deux parties et sécuriser votre activité

💡 Un professionnel peut vous accompagner pour leur rédaction ou mise en conformité.

🌀 Repères pour gérer les situations difficiles avec un client

Quand une difficulté survient, il est souvent difficile de réfléchir sereinement.

👉 Avoir des réponses préparées permet de garder votre calme, votre cadre et votre professionnalisme.

🔗 Situation 1 — Le client dépasse le cadre de l'accompagnement

Réfléchissez à :

- Ce qui est inclus / non inclus dans votre prestation
- Comment vous rappelez vos limites
- À quel moment vous redirigez ou proposez un autre cadre

👉 Notez une phrase ou une attitude que vous pourrez réutiliser.

⚖️ Situation 2 — Contestation ou insatisfaction

Prévoyez :

- Votre façon d'écouter et de reformuler
- Les solutions possibles (ajustement, clarification, remboursement partiel, etc.)
- Le cadre contractuel ou les conditions prévues

👉 L'objectif n'est pas d'avoir réponse à tout, mais de savoir comment réagir.

📄 Situation 3 — Impayé

Déterminez :


- Votre procédure de relance
- Les délais acceptables
- Les actions possibles si la situation persiste

👉 Anticiper évite l'hésitation et le malaise.

Orientation vers d'autres professionnels

Listez :

- Les situations qui dépassent votre champ d'intervention
- Les personnes ou structures vers lesquelles orienter
- Les ressources utiles pour vos clients

 Cela protège à la fois votre client et vous-même.

À retenir

Préparer ces repères ne signifie pas s'attendre au pire, mais se donner un cadre pour rester serein(e) si une difficulté survient.