

LEON COGNIET ET ASSOCIES

François Chabal et Guillaume Mercier

79, avenue de Villiers

75017 PARIS

Tél. : +33(0) 1 56 79 19 19

Fax : +33(0) 1 56 79 19 10

LES PROJETS INFORMATIQUES

Aspects judiciaires : les choses bougent ...

L'informatique revêt pour l'industrie de l'assurance une importance absolument stratégique. Par delà les aspects productivité et fiabilité c'est devenu en effet l'outil de la qualité de service, mais aussi du contrôle et du reporting : quoi de plus prioritaire, de nos jours, que ces deux sujets ?

Et pourtant, nous observons encore aujourd'hui un fatalisme de la part de certaines directions générales s'agissant des surcoûts, délais ou même échecs de nombre des projets informatiques qu'elles financent.

Nous avons été sollicités, cette année, quatre fois chez quatre assureurs en cours de chantiers informatiques.

En plein conflit, ces clients nous demandaient quelles responsabilités, qui, où, quelle était la vérité sur le reste à faire, quelle porte de sortie ...

Nous avons dû recommander trois fois sur les quatre l'abandon du projet et le retour au système existant.

C'est alors que le judiciaire entre en scène.

Nous ne reviendrons ici que sur l'évolution récente de la jurisprudence, et non pas sur les erreurs pouvant amener à cette extrémité.

Sur l'aspect contractuel

C'est en ces moments de rupture que l'on risque d'appréhender (trop tard) l'insuffisante qualité du contrat d'origine, mais aussi et surtout sa mauvaise application tout au long du déroulé du projet.

L'Assureur est souvent mal armé face aux maisons de commerce que sont les intégrateurs, les éditeurs, les sociétés de service dont la survie dépend de leur capacité contractuelle.

Cette faiblesse se confirme presque systématiquement lors du déroulé du projet. Les comités de pilotage sont autant de dossiers à charge. La plupart du temps, les clauses destinées à protéger l'assureur sont ignorées et non appliquées par ses propres équipes.

Il est illusoire de croire que la conclusion d'un forfait constituerait une protection efficace contre des fournisseurs aguerris à la « guerre des avenants », laquelle démarre le plus souvent dès le lendemain de la signature du contrat principal.

Même si l'on est adepte du propos de Michel Plasson (« ce n'est pas avec un bon orchestre que l'on apprend à diriger »), le métier de « redresseur de projet en déshérence » n'est alors pas toujours facile.

Néanmoins, les quatre clients évoqués ci-dessus ne s'en sont finalement « pas si mal sortis ».

En premier lieu, leurs dirigeants avaient compris que les intervenants qui les entouraient, internes comme externes, avaient, tous, chacun pour des raisons différentes, perdu leur objectivité.

En deuxième lieu, s'ils ne s'en sont « pas si mal sortis », c'est également du fait de ce que nous pensons constituer une évolution récente de la jurisprudence.

Sur l'évolution jurisprudentielle et les aspects judiciaires

Nous n'évoquons ici, pour des raisons évidentes, aucun des clients qui nous ont sollicités sur le sujet.

Les quelques procédures qui ont pu intervenir jusqu'à récemment concernaient l'obligation de moyen des prestataires de service et/ou l'obligation de collaboration du client, ou bien sûr la défaillance et l'inadéquation technique des progiciels en cause.

Les magistrats, s'agissant de sujets aux antipodes de leurs études de droit, constataient des causes et responsabilités multiples qui les incitaient à départager les parties par un 50/50. Or la faute d'un professionnel ne devrait pas être jugée comme celle de son client.

La nouvelle jurisprudence porte sur le fait que le comportement du prestataire est qualifié de faute parfois lourde, voire de dol.

Trois décisions récentes, Maif c/ IBM France, BNP Paribas Factor, GPV c/ OSIATIS et Exposium C/ Axe Sélection, confirment cette tendance.

Le préjudice mis à charge peut alors être significatif.

A noter qu'alors, « l'amateurisme » de certains clients est en quelque sorte confirmé par les tribunaux. Il s'agirait d'un rapport « b to c ».

Lors du dossier IBM-Maif, l'expertise a conclu que l'intégrateur aurait contractualisé une promesse de livraison qu'il savait ne pouvoir tenir, ceci afin d'emporter le marché. Le TGI de Niort a retenu le dol de la part du vendeur, il a prononcé la remise en l'état des parties, et décidé à la charge de ce dernier des préjudices directs significatifs.

Plus récemment, le dossier « GPV - OSIATIS » a sanctionné la faute lourde de l'intégrateur, et finalement la résolution judiciaire du contrat. Là encore les parties ont été remises en l'état et les préjudices imputés au fournisseur.

On peut éventuellement se rassurer de cette évolution. Mais il faut considérer néanmoins que la meilleure des solutions consiste à respecter les bons principes permettant de prévenir ou réagir en cas d'échec du projet.

Il importe, si l'on reste sur le seul sujet judiciaire de se souvenir de l'importance des écrits échangés en amont, mais aussi et surtout durant le projet, ce qui est très souvent négligé par le client, alors qu'une fois la procédure engagée, on devra s'appuyer sur des documents opposables pour faire valoir sa cause.

Notre expérience de ces litiges nous conduit à recommander un audit de projet par un conseil indépendant (et expérimenté) le plus tôt possible, au mieux dès la constitution du contrat, à défaut, et sans attendre, dès les premières alertes, afin de disposer d'un diagnostic indépendant et dépassionné qui combine l'expertise technique à celle des avocats spécialisés et surtout de l'expérience des projets réussis. Une stratégie claire peut alors être établie.

Si l'arrêt du projet est décidé, les mesures conservatoires doivent être mises en œuvre sans délai. Il s'agit par exemple de constats d'huissier et de mise sous scellés permettant d'acter les dysfonctionnements et de préserver ses intérêts.

L'équipe client doit être accompagnée dans la préparation du dossier précontentieux en passant en revue l'ensemble du projet de manière factuelle et analytique. Ce travail de « rétro documentation » et de qualification des forces et faiblesses sera ensuite approfondi sur les points considérés comme importants pour le futur contentieux.

On ne dit pas assez l'importance de cet investissement sans lequel une situation favorable peut évoluer vers un échec judiciaire faute d'argument solide lors de l'expertise puis de l'audience.

En cas de poursuite du projet, on sera en général amené à remettre en cause certains fondamentaux, et rétablir le dialogue entre les différents interlocuteurs, évidemment à « remercier » certains d'entre eux. En réalité, on repart, la plupart du temps, d'une « page blanche » (quasiment), et sur la base de bonnes pratiques professionnelles.

A l'évidence ces travaux, dans chacune des deux hypothèses, requièrent une expertise multiple et très particulière, mais indispensable pour ne pas subir un second échec sur le même projet.



François CHABAL
Associé
06 60 43 29 56
fchabal@leoncogniet.fr



Fabien CLEUET
Auditeur CISA – Expert judiciaire
06 07 31 53 08
fcleuet@leoncogniet.fr



Guillaume MERCIER
Associé
06 20 14 21 93
gmercier@leoncogniet.fr

- Autres communications de notre cabinet :
 - o L'affaire IBM contre Maif
 - o Les faiblesses des Directions des achats au sein des entreprises d'assurance
 - o Notre vision sur les progiciels métier Assurance en France
 - o Comment être certain de mettre en échec son projet informatique
 - o De la conduite des projets informatiques