

CONTENTIEUX INFORMATIQUES

REGARDS CROISÉS

ENTRE LE DROIT

ET LE CHIFFRE

L'exécution des contrats informatiques, qu'il s'agisse de contrats de prestations, de licence, d'hébergement ou encore d'intégration, donne lieu chaque année à un important contentieux. Nous allons ici nous attarder sur les chefs de préjudice qui peuvent être invoqués, dans le cadre de ce contentieux, par le client mécontent, et évoquer les montants de réparation pouvant être sollicités et qui sont alloués, décisions récentes de juridictions d'appel à l'appui.

Par Cécile GUYOT, avocate au cabinet Solvoxia et Samuel VERGER, associé chez Sycomore Advisory

POINT DE DÉPART : UN ÉCHEC DU PROJET/DE LA PRESTATION

L'échec d'un projet ou d'une prestation informatique peut être dû à des facteurs divers : prestataire qui n'a pas bien conseillé son client sur la solution informatique la plus adaptée à son besoin, sous-estimation importante du coût et du délai nécessaires à la réalisation du projet, inertie du client dans la collaboration avec son prestataire, besoins non figés par celui-ci, maintenance d'un logiciel qui n'est pas correctement révisée, etc.

Quoiqu'il en soit, une fois les tensions nouées, après la question de la fin éventuellement anticipée du contrat liant les parties, vient nécessairement celle de la réparation du préjudice subi par le client.

QUEL PRÉJUDICE INVOQUER ET COMMENT EN FIXER LE MONTANT ?

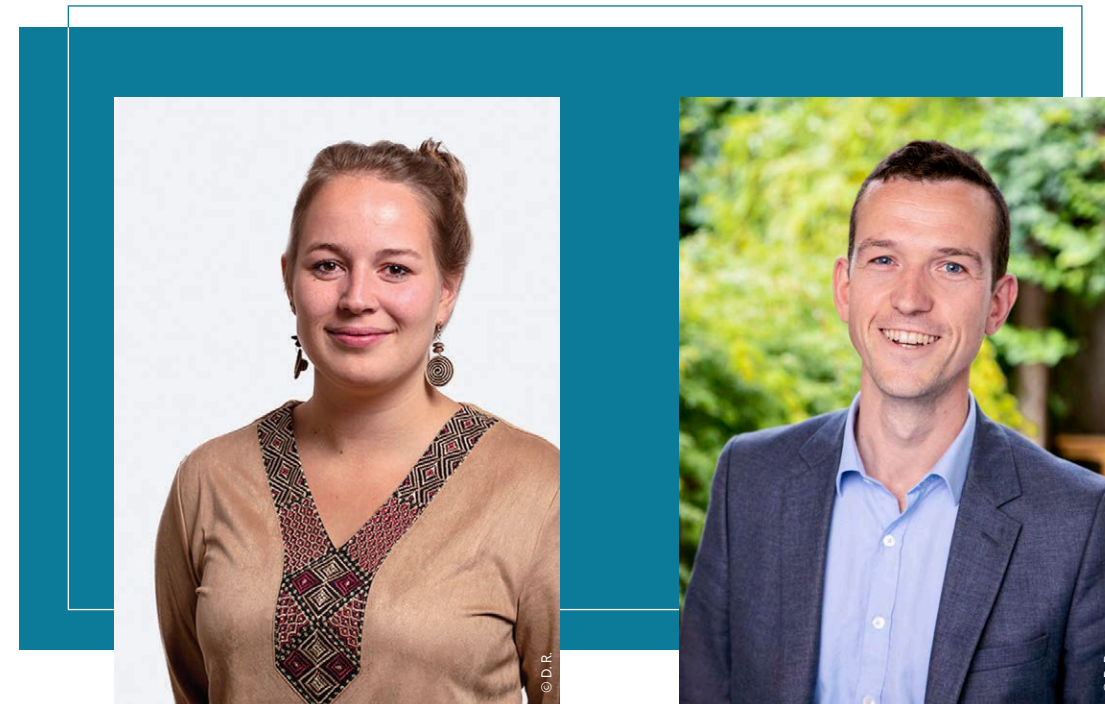
Différents préjudices peuvent être invoqués par le client s'estimant victime de la défaillance de son prestataire, le maître-mot en la matière étant de ventiler les sommes demandées par poste de préjudice invoqué et de proposer au juge une démonstration chiffrée, pièces justificatives à l'appui.

En voici un florilège non exhaustif :

- **Préjudice au titre des frais supplémentaires** : cela correspond aux surcoûts en termes d'investissements informatiques pour mener à terme

le projet. Ceci nécessite de démontrer que les investissements engagés initialement dans le cadre du projet sont désormais inexploitable, en raison des manquements du prestataire. Cette démonstration peut notamment être apportée par la production de la proposition commerciale du nouveau prestataire pressenti pour remplacer le co-contractant défaillant (CA Versailles, 16/12/2021, n°20/00467).

- **Préjudice au titre de temps passés par les équipes tant internes qu'externes** : il s'agit ici des frais engagés par le client en raison de la mobilisation de ses équipes et/ou de l'appel à un prestataire extérieur pour pallier la défaillance de son prestataire et résoudre les désordres. La nature des tâches accomplies qui peuvent entrer en compte est potentiellement large, allant jusqu'à prendre en considération les temps consacrés à la préparation d'un nouvel appel d'offres pour identifier un nouveau prestataire en mesure de remplacer celui s'étant révélé défaillant. La jurisprudence a, à plusieurs reprises, indemnisé sur ce fondement. Ainsi notamment : CA Paris, 17/09/2021, n°19/03566 désorganisation des équipes de l'entreprise qui n'ont pu se consacrer à des tâches plus rentables – 20 000 € – ou encore CA Grenoble, 30/06/2021, n°21-00671 indemnisation des temps passés par le dirigeant et les salariés à la résolution des difficultés nées de l'échec du projet informatique, au détriment de ses tâches de gestion ou de son travail – 6 000 €.



Cécile GUYOT
Avocate Cabinet SOLVOXIA Avocats

Samuel VERGER
Associé chez SYCOMORE Advisory

À ce titre, l'utilisation de fiches de suivi des temps passés est une demande très fréquente pour justifier du temps effectivement consacré.

- **Préjudice lié à un gain manqué** : cela peut recouvrir les situations les plus diverses. À titre d'exemple, la jurisprudence a pu indemniser une société pour la perte de marge commerciale en raison de dysfonctionnements d'un logiciel de gestion de magasins, retenant, pour fixer le montant de l'indemnisation, le chiffre d'affaires généré par d'autres magasins du réseau et la portion d'activité reposant sur le logiciel en cause (CA Montpellier 26/05/2021, n°18/05776 – 50 000 €).

En pratique, il est nécessaire d'établir le lien de causalité entre les manquements du prestataire et la baisse des résultats de l'entreprise. À défaut, ce poste de réclamation ne pourra être indemnisé (CA Grenoble, 30/06/2022, n°21-00671).

- **Préjudice lié à une perte de chance** : la défaillance du prestataire a annihilé tout ou partie des chances du client à voir se réaliser un événement. Exemples récents : CA Rennes, 23/03/2021, n°19/00243 impossibilité d'exploiter une application pendant la période estivale dans le cadre d'une activité saisonnière ayant entraîné la perte de chance de lever des fonds pour la développer – 5 000 € – ou encore CA Dijon, 09/09/2021, n°19-01284 la ré-

clamation de gain manqué formée par un prestataire sur la base d'un plan d'affaires qui n'avait pas été communiqué à son co-contractant a été requalifiée en perte de chance, fixée arbitrairement à 50 % du gain manqué réclamé, soit 229 000 € – soulignant la nécessité de porter à la connaissance de son co-contractant les retours sur investissements attendus d'un projet pour espérer en obtenir l'indemnisation. La perte de chance peut tout aussi bien être le fait d'une économie manquée ou encore du non aboutissement d'un projet informatique pouvant priver la société utilisatrice du progiciel de gains de productivité (CA Paris, 09/09/2022, n°20-03880).

- **Préjudice moral/d'image** : ce qui est réparé ici est le fait que l'image du client soit affectée par les fautes du prestataire. En ce sens notamment : CA Paris, 26/02/2021, n°18/09828 le crédit du client expert-comptable auprès de ses clients avait été affecté par les inexécutions de son prestataire, ayant notamment débouché sur des retards déclaratifs – 5 000 € – ou encore CA Paris 09/09/2022, n°20-03880 le préjudice d'image peut résulter d'une perte de crédit de la direction, de la perte de confiance des salariés ou encore des actionnaires et investisseurs. Il faut néanmoins apporter la preuve tangible de la dégradation d'image invoquée, preuve qui peut être complexe à apporter.

LA LIMITATION DU PRÉJUDICE RÉPARABLE

Nombre de contrats entre professionnels contiennent une clause dont l'objet est de prévoir en amont qu'en cas de mauvaise exécution du contrat, l'indemnité qui pourra être sollicitée en réparation du préjudice subi sera plafonnée. S'il peut cependant être démontré que le plafond est dérisoire, la clause en question pourra être considérée comme non écrite.

En matière de prestations informatiques, la Cour d'appel de Versailles a récemment reconnu valide la clause limitant la responsabilité du prestataire au montant du contrat conclu pour la conception et le développement d'un progiciel (16/12/2021, n°20/00467). A cependant été considérée non écrite la clause limitant la responsabilité au prix de la licence d'utilisation du logiciel (à savoir 2 700 €) car contredisant la portée de l'obligation essentielle de l'éditeur de fournir une solution en état de fonctionner et d'offrir un correctif ou un contournement des erreurs (CA Montpellier, 26/05/2021, n°18/05776).

En cas de conflit avec votre prestataire en lien avec la prestation informatique fournie, il faut donc vérifier ce que prévoit le contrat (éventuelle clause limitant la responsabilité) et s'interroger, de la manière la plus complète possible, sur le préjudice subi du fait des défaillances.