



Informatique : gérer le risque relationnel avec le prestataire

COMMENT BIEN GÉRER LES RISQUES LIÉS AUX RELATIONS AVEC LES PRESTATAIRES INFORMATIQUES ?

TOUR D'HORIZON AVEC FRANKLIN BROUSSE, AVOCAT CHEZ SIMON ASSOCIÉS.

S

SIMON ASSOCIÉS

Simon Associés est un cabinet d'avocats d'affaires regroupant une quarantaine

d'avocats et juristes à Paris, Lyon, Nantes et Montpellier, dont l'activité est principalement orientée vers les PME/PMI. Le cabinet est organisé autour de dix pôles de compétences complémentaires (sociétés et finance, fiscal, entreprises en difficulté, franchise réseaux et distribution, pratiques contractuelles, contentieux médiation et arbitrage, immobilier, social, technologies d'information et de communication, santé). simonassociés.com



"Le contrat n'a pas vocation à garantir la qualité des prestations mais, uniquement, à sanctionner une éventuelle défaillance du prestataire".

Franklin Brousse,
Avocat chez Simon Associés.

L'informatique occupe une place centrale dans le secteur du "Retail". Le niveau de performance des entreprises du secteur est souvent fortement associé au niveau d'efficacité de leur informatique. Or, cel-

les-ci se reposent de plus en plus sur des prestataires et externalisent cette fonction dans l'objectif de se recentrer sur leur cœur de métier et de maîtriser les coûts. Il devient alors primordial de sécuriser au plan contractuel les relations avec des prestataires sur lesquels repose le fonctionnement quotidien de l'informatique.

La réussite d'un projet informatique et/ou la qualité des prestations ne reposent pas uniquement sur les compétences et l'expérience du prestataire. Elles dépendent, également, du niveau d'analyse préalable des besoins de l'utilisateur.

A ce titre, l'élaboration d'un cahier des charges est une phase essentielle devant intégrer à la fois les exigences techniques, juridiques et financières sur la base desquelles le prestataire sera sélectionné.

IDENTIFIER LES COMPÉTENCES ET LES RESSOURCES

Ce cahier des charges doit intégrer des pré-requis juridiques ou un projet de contrat, de manière à figer, *a minima*, le niveau d'engagement et de responsabilité du prestataire.

Cette démarche facilitera, en outre, la négociation ultérieure d'un accord contractuel ne reposant pas uniquement sur le contrat type du prestataire qui, par définition, a pour objet de limiter au maximum sa responsabilité. Il convient d'identifier précisément les compétences et les ressources, notamment humaines, dont dispose le prestataire. En effet, l'expérience en matière de litiges informatiques démontre que ce sont souvent le manque de ressources humaines qualifiées et/ou leur déficit de compétences qui sont à

l'origine d'une dérive des relations. Il existe souvent un écart important entre le niveau de compétence et d'expérience affiché en avant-vente et les véritables ressources d'un prestataire.

ASSURER UN CONTRÔLE DE L'EXÉCUTION

Il faut donc obtenir des garanties contractuelles quant au maintien des meilleures compétences tout au long de la relation. Il est également impératif de conditionner le règlement des prestations par une validation formelle de celles-ci, particulièrement lorsqu'il s'agit d'un projet de mise en œuvre ou de refonte d'un système informatique.

Par ailleurs, l'idée reçue selon laquelle la signature d'un "bon contrat" suffit à protéger ses intérêts et à garantir le succès d'un projet ou la qualité des prestations est fautive et dangereuse.

En effet, la signature d'un contrat entraîne, souvent, un relâchement du prestataire, libéré de la pression des négociations contractuelles. Et le contrat n'a pas vocation à garantir la qualité des prestations mais, uniquement, à sanctionner une éventuelle défaillance du prestataire.

Il faut donc assurer le contrôle de l'exécution des prestations, notamment au travers de réunions de suivi, d'outils de reporting ou d'audits réalisés par un tiers indépendant.

Ce contrôle doit porter sur le respect des délais, la qualité des prestations et l'anticipation de dérives préjudiciables à la bonne exécution des prestations et pourra permettre la notification et l'application d'éventuelles pénalités.

La relation avec un prestataire informatique est donc complexe et présente de nombreux risques qu'il convient d'anticiper et/ou de réduire par l'insertion de dispositions contractuelles spécifiques et par un contrôle régulier des conditions d'exécution des prestations.

Seule une telle démarche peut limiter les dérives d'une relation et les défaillances d'un