



Accueil &gt; Tendances

## Point de vue du juriste : B to B ou B to C, telle est la question

Publié le 20 janvier 2012, à 00h 00

jurisprudence, François Chabal, Fabien Cleuet, Maif



Fabien Cleuet, manager chez Léon Cogniet, auditeur Cisa, expert de justice DR

En 2004, IBM contracte avec la Maif pour l'intégration du logiciel de gestion de la relation client Siebel, au terme d'une étude de cadrage de deux cent quarante jours. Au cours du projet, des avenants vont amender le budget et la date de livraison, jusqu'à remettre en cause la possibilité de réaliser le projet. En 2006, la confiance est rompue et la Maif assigne IBM.

Le tribunal de grande instance de Niort prononce de lourdes sanctions à l'encontre d'IBM au motif que « le constructeur savait pertinemment, avant la signature, que les délais étaient intenable et que le montant de la prestation était sous-estimé ». Le fournisseur aurait consciemment réduit son prix afin d'obtenir le marché, et cela dans des proportions telles que si la Maif avait connu la vérité, elle n'aurait pas signé. Ainsi jugé responsable de dol, IBM doit s'acquitter de l'annulation rétroactive du contrat et se voit condamné à la restitution des sommes versées pour des prestations non réutilisables (1,6 M€), augmentées de dommages-intérêts (9 M€).

Cette qualification de dol entre deux professionnels était suffisamment rare pour ne pas passer inaperçue.

Nous nous étions exprimés sur le sujet dans L'Argus de l'assurance du 8 juillet 2011. Nous avons alors insisté sur le fait qu'il s'agissait d'une décision de première instance, et écrit : « *Il semblerait que la cour ait considéré que le client était moins professionnel que le fournisseur.* »

### Une décision qui incite à la prudence dans la gestion d'un projet

Le 25 novembre 2011, la cour d'appel de Poitiers a infirmé ce jugement. Elle a jugé que la Maif était, au contraire, en capacité d'évaluer la faisabilité d'un projet eu égard à l'importance de sa direction des systèmes d'information (DSI). En second lieu, la cour estime que la mutuelle avait accepté des avenants et ne pouvait donc pas se plaindre d'un retard contractuellement entériné au cours du projet. Finalement, la Maif doit reverser 8 M€ à IBM (surtout à BNP Paribas Factor), ainsi que 0,5 M€ au titre des frais de procédure.

En premier lieu, la juridiction d'appel a infirmé le dol en tenant compte de la capacité de discernement du client, ici la Maif, qui dispose d'une DSI considérée par la cour comme aguerrie. En deuxième lieu, la lecture du jugement démontre l'importance, pour toutes les parties, des éléments inscrits dans les supports et comptes rendus des comités de pilotage. Ces documents sont fondamentaux, car ils restituent l'histoire réelle et non la théorie officielle du contrat et du plan d'assurance qualité. Par manque de discernement de la part du client, les comptes rendus des comités de pilotage se révéleront des dossiers à charge contractuels au moment du conflit.

D'une manière générale, et hors du cadre de la Maif, nous sommes bien placés pour constater que, la plupart du temps, les clauses destinées à protéger le client sont mal connues et, en tout cas, régulièrement non appliquées par ses propres équipes. Cet échec illustre le caractère illusoire des projets « à angles droits », où la partition contractuelle fixe le prix, le délai, le contenu, le tout étant parfois assorti d'une obligation de résultat.

Le déroulement d'un projet n'est pas un « long fleuve tranquille ». Il faut donc nécessairement envisager d'amender budgets, délais, coûts pour tenir compte des aléas. Ainsi que nous l'exprimons au sein de l'article de L'Argus suscité, le forfait n'est surtout pas une garantie. Dans certaines situations, il constitue même un signe de faiblesse de la part du client, l'amenant en réalité à se mettre entre les mains d'un fournisseur qu'il considère de fait comme plus professionnel que lui-même.

### Même professionnel, le pilote peut se tromper de cap

Ce contentieux nous rappelle que les pénalités de retard et l'obligation de résultat ne peuvent évidemment pas, à elles seules, sécuriser un projet. Il en va de même de la pratique consistant à traiter avec des « grands noms » : le contrôle et le bon sens doivent rester entre les mains du client.

Notre cabinet est souvent sollicité pour rattraper des situations fortement dégradées du fait d'un management de projet insuffisant. En général, c'est dans ces moments de rupture (trop tard, donc) que l'on appréhende le déficit de qualité du contrat d'origine, mais aussi sa mauvaise application tout au long du déroulé du projet.

Cela dit, le fait que la première instance ait considéré que la Maif était en faiblesse par rapport à IBM (d'où la qualification de dol), reste un signal à ne pas négliger.

#### CE QU'IL FAUT RETENIR DE CE JUGEMENT EN APPEL

- Les comités de pilotage sont autant de dossiers à charge, d'autant plus qu'ils étaient édités sous le logo de la Maif, un procédé bien connu des sociétés de conseil.
- La cour d'appel ne comprend pas qu'un service informatique aussi étoffé se fasse ainsi « rouler ». Nous écrivions dans L'Argus du 8 juillet 2011 que le tribunal voyait du B to C (business to consumer, entreprise à consommateur) dans cette relation client-fournisseur, ce qui rendait possible le dol. Voici que Poitiers y voit du B to B (business to business, entreprise à entreprise).

#### Vous lisez un article de Argus N° 7248



#### LE DOSSIER DE CE NUMERO

Agriculture

[Découvrir les articles de ce numéro](#)

[Consulter les archives 2012 de L'Argus](#)

#### A LIRE SUR L'ARGUS DE L'ASSURANCE

L'EX-PATRON DU GAN EN LIBERTÉ SURVEILLÉE

Solly Azar se fait e-mécène

Mutuelles : la valse des rapprochements et divorces continue

Recommandé par

#### EFFECTUEZ UNE RECHERCHE

SOLUTIONS POUR LES ACTEURS  
DE L'ASSURANCE

ABONNEZ-VOUS À LA 1ERE SOURCE  
D'INFORMATION DU SECTEUR DE L'ASSURANCE

**JE M'ABONNE**

UN SITE DU GROUPE **INFOPRO**

[Voir les autres sites du groupe](#)

[Publicité](#)

[Nous contacter](#)

[Condition générales d'utilisation](#)