HERALD

AVOCATS DEPUIS 1957

syntec numérique

LA RÉCEPTION DES PROJETS INFORMATIQUES

Anne Cousin
Avocat au Barreau de Paris
a.cousin@herald-avocats.com
Associée IP IT

PROGRAMME

La réception : aspects juridiques	3
La rédaction des clauses de réception	22
L'indispensable coopération des parties	32
Le contentieux	42

1. La réception : aspects juridiques

« [...] l'opération juridique par laquelle une personne donne son agrément – parfois accompagné de réserves – à une opération matérielle accomplie à son intention [...] » **(Dictionnaire juridique du doyen Cornu)**

« [...] la décision, prise après vérifications, par laquelle le pouvoir adjudicateur reconnaît la conformité des prestations aux stipulations du marché. La décision de réception vaut attestation de service fait et constitue le point de départ des délais de garantie » **(article 2 du Cahier des clauses administratives générales applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication - CCAG TIC)**

1. La réception : aspects juridiques

➢ *Concerne tous les contrats informatiques : la vente de matériels, la fourniture de progiciels, le développements de logiciels spécifiques, l'intégration de système…*

- **La réception est l'une des deux obligations essentielles du client: prendre livraison et payer le prix**
- **La réception est la contrepartie de l'obligation de délivrance du fournisseur ou prestataire**

1. La réception : aspects juridiques

- CA Grenoble 6 juillet 2017 : « La société cliente n'a pas justifié du bienfondé de son refus de réception provisoire du site à la date de sa mise en demeure, alors que cette réception avait justement pour objet d'obliger la société Dediservices à faire toute modification au vu des réserves éventuelles mentionnées et dès lors les retards reprochés à cette date lui sont entièrement imputables. »

➢ ***Le contrat est donc résilié aux torts exclusifs du client***

1. La réception : aspects juridiques

- CA Montpellier 2 juillet 2019 : « Il est établi que le site a été mis en ligne le 7 octobre 2013, suite à la formation de deux personnes sur place les 16 et 17 septembre 2013. Le site fonctionnait dès cette date (comme il résulte) notamment, des commandes effectuées (…)de sorte que l'absence de signature d'un procès-verbal de recette ne résulte que **du refus injustifié de la société (cliente)** sans pouvoir faire obstacle au paiement du solde restant dû.»

1. La réception : aspects juridiques

➢ *Les différents types de réception : essai de classification*

- Prise de livraison/Validation
- Recette des documents/Recette des logiciels
- Recette provisoire/Recette définitive
- Recette par lots/Recette d'intégration
- Recette tacite/Recette exprès

1. La réception : aspects juridiques

➢ *Effet radical de la réception : tout défaut apparent antérieur est couvert*

- Solution constante depuis le début des années ’90
- Le fournisseur est considéré comme ayant exécuté son obligation essentielle de livraison
- Le client est débiteur du prix
- L’action en résolution ou en responsabilité fondées sur des vices ou non conformités apparents antérieurs est irrecevable
- Déclenche les garanties légales et contractuelles

1. La réception : aspects juridiques

- CCass 14 avril 1992: « Mais attendu qu'ayant fait ressortir la conformité de la chose vendue à celle commandée du **procès-verbal de réception signé plus de sept mois après la livraison du progiciel**, la cour d'appel a pu rejeter l'action en résolution (du client) ».

1. La réception : aspects juridiques

- CCass 12 juillet 2005: «Mais attendu que la réception sans réserve de la chose vendue couvre **ses défauts apparents de conformité ;** qu'il résulte des énonciations non discutées de la cour d'appel **qu'aucune réserve n'a été émise** à la livraison par M. X... qui était en mesure de le faire ; que la décision est ainsi légalement justifiée (…)»

1. La réception : aspects juridiques

➢ *Le procès-verbal de réception doit être établi contradictoirement:*

CA Aix-en-Provence 2 mars 2017 : le procès-verbal de recette qui mentionne un certain nombre de réserves n'est pas opposable au prestataire dès lors qu'il a été établi de manière unilatérale et qu'il est signé uniquement par le client.

La réception d'un système informatique entre les parties n'échappe pas au **principe du contradictoire et au devoir de loyauté**.

1. La réception : aspects juridiques

➢ *Analyse par le juge de la portée de la réception sans réserves : jurisprudence constante*

- Aptitude du client
- Complexité du système
- Périmètre de la réception
- Moment de la signature du PV

1. La réception : aspects juridiques

- CCass 26 novembre 2013: « Mais attendu que **l'obligation de délivrance de produits complexes n'est pleinement exécutée qu'une fois réalisée la mise au point effective de la chose vendue** ; qu'après avoir analysé les correspondances échangées et le constat d'huissier de justice dressé le 1er février 2010, l'arrêt retient qu'en dépit des protestations formulées, tant avant qu'après la signature du procès-verbal de livraison, par la société Centre équestre de La Serre sur l'absence de conformité des matériels et progiciels et sur la mise en oeuvre du site, la société Safe & Web n'avait pas réagi aux réclamations de sa cliente; que de ces constatations et appréciations, la cour d'appel a pu déduire que la société Safe & Web avait failli à son obligation de délivrance et a légalement justifié sa décision ».

1. La réception : aspects juridiques

- CCass 15 octobre 1991 : « la réception des éléments isolés par le client profane ne saurait valoir expression d'une satisfaction sur la fonctionnalité globale ».

1. La réception : aspects juridiques

CA Rouen 17 août 2017: « Attendu que (…) le système informatique (…) n'a jamais pu être correctement utilisé par les sociétés Solution et Gamm, de nombreux problèmes contraignant à se servir en parallèle de l'ancien système informatique ;

Que les manquements constatés portent sur une obligation essentielle des contrats ; qu'ils sont suffisamment graves pour justifier la résolution du contrat de fourniture de logiciel et de prestations ;

Attendu que la **signature du procès-verbal de réception de février 2009 est sans influence** dans les rapports les sociétés Solution et Gamm d'une part et la société NRC d'autre part, dès lors que les éléments qui précèdent **établissent qu' à cette date l'installation du système informatique n'avait pas débuté** ».

1. La réception : aspects juridiques

➢ *La réception tacite : conditions et modalités*

- Avec ou sans clause contractuelle
- Précédée ou non d'une réception provisoire
- Suppose une utilisation effective
- Suppose l'existence d'anomalies limitées

1. La réception : aspects juridiques

CA Caen 28 novembre 2019 : « Loin de prouver le manquement à l'obligation de délivrance imputé à l'appelante le fait non discuté que madame B. **n'a pas retourné signé le PV** de recette (…) tend à démontrer que la ou les fonctionnalités étaient conformes à la commande. En effet dans le cas contraire il suffisait à madame B. de retourner le document signé **après y avoir coché la case non conforme**, ce qu'elle n'a pas fait et ce qui autorise à en déduire que tel n'était pas le cas.

Enfin il importe de relever que dès le 18 mars 2015 la pharmacie des drakkars **a installé les sites e-commerce de même que l'application mobile sur son environnement de production**, prouvant ainsi que les réserves assortissant la recette déclarée conforme de ces derniers n'empêchaient pas leur utilisation qui a perduré jusqu'au 1er octobre 2016, date de la mise en œuvre du projet conçu par le nouveau prestataire informatique de l'intimée.

Au regard de l'ensemble de ces éléments le manquement à l'obligation de délivrance reproché par la pharmacie des drakkars à la société Sigma informatique n'apparaît pas caractérisé ».

1. La réception : aspects juridiques

CA Versailles 29 mars 2016 : « En ce qui concerne la demande de la société INTESCIA en résolution judiciaire du contrat du 17 juin 2011, il a été suffisamment établi que la société BIT n'a pas livré à la société INTESCIA un progiciel DPM 07 qui pouvait fonctionner et être commercialisé, que d'ailleurs aucun procès-verbal de recette définitive n'a été signé par la société INTESCIA **sans qu'il puisse être fait application d'une recette tacite** au sens de l'article 6.1 au vu des nombreuses observations formulées sur son fonctionnement, que dès lors c'est à juste titre que le tribunal a retenu que la société BIT n'a pas satisfait à son obligation de délivrance d'un progiciel conforme au contrat signé entre les parties ».

1. La réception : aspects juridiques

➢ *Attention à la portée de la réception tacite :*

- Elle ne peut empêcher **de rapporter la preuve de la non-conformité. Toute clause instaurant une présomption irréfragable au profit de l'une des parties est invalide** (article 1356 al.2 du Code civil)

1. La réception : aspects juridiques

CCass 6 décembre 2017 : « si les contrats sur la preuve sont valables lorsqu'ils portent sur des droits dont les parties ont la libre disposition, ils ne peuvent établir au profit de l'une des parties une présomption irréfragable ; qu'ayant estimé que la société RBI rapportait la preuve que la société BIT ne lui avait pas livré un progiciel qui pouvait fonctionner et être commercialisé, ce dont il résulte **qu'elle avait renversé la présomption de recette tacite résultant de l'absence de réserve respectant le formalisme contractuellement prévu**, la cour d'appel n'avait pas à procéder à la recherche invoquée par la dixième branche ».

PROGRAMME

La réception : aspects juridiques 3

La rédaction des clauses de réception 22

L'indispensable coopération des parties 32

Le contentieux 42

2. LA REDACTION DES CLAUSES

Principes- étapes de la réception

- La définition du périmètre de la recette (recette unitaire puis d'intégration, recette globale)
- Portée des recettes intermédiaires (impact sur la conformité globale ?)
- Rédaction des jeux d'essais (rôle du client/du prestataire)

2. LA REDACTION DES CLAUSES

Principes- étapes de la réception

- La recette provisoire
- La recette définitive
- Le procès-verbal de réception

2. LA REDACTION DES CLAUSES

Concilier deux principes contradictoires

- Faire la preuve de la bonne exécution de l'obligation de livraison et protéger le fournisseur des réclamations du client: *encadrer strictement la phase de recette*
- Protéger la souplesse du processus, surtout dans les projets complexes, car il est essentiellement collaboratif : *à défaut le projet pourrait être un échec*

2. LA REDACTION DES CLAUSES

La stabilité des équipes du fournisseur

- Problème très fréquent qui explique une grande partie des litiges.
- Disponibilité des équipes / continuité des interventions
- La clause peut obliger le fournisseur à maintenir la même équipe pendant toute la préparation de la recette et la correction des anomalies.

2. LA REDACTION DES CLAUSES

La définition et la portée des anomalies

- Les anomalies bloquantes : elles ont des causes variées. Seules certaines bloquent réellement le déroulement du projet. Préférer définir les anomalies selon leur « gravité » respective.
- Rédiger la procédure pour permettre la correction plutôt que la résiliation.

2. LA REDACTION DES CLAUSES

La réitération de la recette et la résiliation

- Refus de réception et résiliation.
- Mais la résiliation est en pratique rare : le projet doit aboutir. Attention aux clauses qui conduisent automatiquement à la rupture après 2 ou 3 itérations (demande fréquente des clients). Réserver la résiliation aux situations de vrai blocage.
- Proposition alternative d'acceptation du projet avec un prix diminué.

2. LA REDACTION DES CLAUSES

La comitologie

- Les comités sont souvent très (trop) nombreux avec des attributions qui parfois se chevauchent.
- Risque de pertes d'informations : limiter les comités à 2 en organisant la transmission des informations (comptes rendus mais aussi invitation des membres du comité « inférieur » aux réunions du « comité supérieur »).

2. LA REDACTION DES CLAUSES

Le calendrier

- Dates impératives ne seront pas tenues : préférer un calendrier indicatif (dates précises : dates impératives).
- Écarter toute responsabilité du fournisseur si le retard est causé par le client (impréparation de la recette de son côté, absences de son personnel…).
- Les pénalités de retard : impliquent une obligation de résultat.
- Les pénalités sont libératoires sauf clause contraire (a. 1231-5 du Code civil).

2. LA REDACTION DES CLAUSES

Globalité de la recette ?

- Recette unitaire/recette d'intégration.
- Recette globale puis correction des problèmes sans nouvelle recette globale.
- De plus en plus souvent : la recette intervient en production avec montée en charge progressive.
- Attention : la mise en production peut valoir recette tacite : protection légitime du client requise.

PROGRAMME

La réception : aspects juridiques	3
La rédaction des clauses	22
L'indispensable coopération des parties	32
Le contentieux de la réception	42

3. LA COOPERATION DES PARTIES

L’obligation de collaboration du client et du prestataire

L’obligation de collaboration du client et du prestataire existe pendant toute la durée du contrat, et donc pendant la phase de réception.

Cette obligation n’est pas respectée quand le client multiplie les demandes d’évolutions :

CA Paris 16 janvier 2017 : « L’expert relève en effet que la société Seafrance a modifié à plusieurs reprises le périmètre fonctionnel de la société en charge de la prestation et que sur 357 anomalies dénoncées par la société Seafrance, **148 ont pour origine les demandes répétées d'évolutions fonctionnelles** ; que ses nombreuses demandes d'adaptation ont retardé le projet ; la cour confirmera le jugement qui a prononcé la résiliation du contrat du 11 juin 2007 aux torts partagés (des parties) ».

3. LA COOPERATION DES PARTIES

L’obligation de collaboration du client et du prestataire

CA Paris 13 décembre 2019 : « (l’expert a) considéré que **cette dernière a contribué par ses demandes d'évolution au retard accumulé au cours de la phase de conception du périmètre fonctionnel** de l'application et que si les opérations de recette n'ont pu été menées à terme en raison du nombre d'anomalies, **ce défaut de recette est également dû au comportement des représentants de la maîtrise d'ouvrage** qui n'ont pas focalisé leurs opérations de recette **en priorité sur la correction des anomalies bloquantes ou majeures** en conformité avec les clauses du protocole d'engagement ».

Les 2 parties ont manqué à leur obligation de collaboration : responsabilité partagée

3. LA COOPERATION DES PARTIES

L’implication du client pendant la phase de recette

Multitude des tâches incombant au client pendant la réception :

- Transmission d’informations
- Validations diverses
- Participation aux comités
- Rédaction des fiches d’anomalies
- Réalisation des scenarii de tests…

3. LA COOPERATION DES PARTIES

Anticiper / gérer

Obligation de conseil et de mise en garde du prestataire dans les projets complexes

- *Le prestataire doit alerter son client sur les difficultés particulières de la phase de recette*

3. LA COOPERATION DES PARTIES

Anticiper / gérer

La phase en amont de la recette est primordiale

- *Sous-estimation fréquente par le client de la charge nécessaire à la préparation de la recette*
- *Sous-estimation fréquente par le client de la nature technique de ses tâches*

3. LA COOPERATION DES PARTIES

Anticiper / gérer

- *Sous-estimation fréquente par le client des problèmes de la recette*
- *Anticiper les absences du personnel du client*
- *S'assurer de la stabilité de son personnel*

3. LA COOPERATION DES PARTIES

- CA Paris 27 février 2015 :
- « Le manque de disponibilité des équipes (du client) apparaît au travers de diverses pièces. Aux termes du compte-rendu du COPIL du 17 décembre 2003, il est fait état **'du manque de disponibilité des intervenants Scaff**', et 'en particulier pour la récupération des données', de la demande de Prodware visant à ce que sa cliente désigne un chef de projet unique disponible, du fait que 'Laurent Travers (Scaff'holding) prévoit une réunion interne pour alerter sa direction sur la dérive prévisible des délais'.

3. LA COOPERATION DES PARTIES

- CA Paris 27 février 2015 :
- Dans le COPIL du 14 juin 2004 le responsable technique du groupe Scaff'holding alerte le comité sur son **manque de disponibilité** pour assumer correctement les tâches confiées initialement : tests de charges avant déploiement, création de moulinettes pour la conversion des données, création des interfaces, réalisation des états ' et sa société se déclare 'consciente qu'une solution doit être trouvée pour ne pas mettre en péril le calendrier fixé’.
- Dans sa lettre du 22 mars 2005 Prodware rappelle à son client son inquiétude sur la reprise des données, sur l'indisponibilité des informations du système depuis plusieurs mois, sur l'absence de données finalisées depuis un an, qui empêche d'effectuer des tests grandeur, ce qui est pénalisant pour la validation globale du processus et les performances du système; le 12 septembre 2005 Prodware stigmatise encore **'l'indisponibilité des équipes Staff prises par leur quotidien ».**

3. LA COOPERATION DES PARTIES

- Renforcer l'information du client par des clauses adaptées et détaillées qui évitent les mauvaises surprises et limitent les déceptions

PROGRAMME

La réception : aspects juridiques 3

La rédaction des clauses de réception 22

L'indispensable coopération des parties 32

Le contentieux de la réception 42

4. LE CONTENTIEUX DE LA RECEPTION

- **Le déséquilibre significatif**

Clause prévoyant que « lors de la livraison du site web, le locataire signera le procès-verbal de conformité. La signature de ce procès-verbal par le locataire vaut reconnaissance par ce dernier de la conformité du site web au cahier des charges et à ses besoins ».

CA Lyon, 13 janv. 2012, n° 10/08521 : *« Il suffit au locataire de ne pas signer le procès-verbal si le site n'est pas conforme ou s'il n'est pas mis en mesure d'en apprécier la conformité »* : pas de déséquilibre significatif.

4. LE CONTENTIEUX DE LA RECEPTION

- **L’interprétation du PV de recette**

CA Paris 29 octobre 2014 : « le procès-verbal de recette précise que «les logiciels ont été entièrement livrés et apparaissent conformes aux spécifications des fournisseurs», que «la formation relative à ce logiciel a été correctement effectuée», que les licences ou les modules ont été «recettés» et qu'ainsi leur réception définitive est prononcée à cette date, que dans le PV de recette du logiciel Adaptime du 21 décembre 2007, il est fait état de «correctifs à apporter, à livrer pour le démarrage ou pouvant être livrés dans une durée ne dépassant pas 2 mois après le démarrage» ; qu'il apparaît que si les prestations de livraisons ont été réalisées selon les énonciations de ces procès-verbaux, il restait encore des correctifs à apporter ; que la société Adaptime faisait d'ailleurs état de listes de réserves dans des documents établis les 6 décembre 2007 et 21 janvier 2008, ce qui permet de dire que les **procès-verbaux de recette n'étaient pas de nature à interdire toute critique »**.

4. LE CONTENTIEUX DE LA RECEPTION

- **Défaut de conseil sur la nécessité des tests**

CCass 10 07 2019 : « les sociétés Mory et Sage étaient débitrices à l'égard de la société Isa France, profane sur l'objet du projet qu'elle leur confiait, d'une obligation de renseignement, de conseil, d'information et d'assistance technique et qu'elles avaient manqué à ces obligations, **notamment pour la période précédant la bascule pour ne pas avoir mis en garde la société Isa France sur la nécessité d'effectuer des tests de démarrage ».**

4. LE CONTENTIEUX DE LA RECEPTION

- **La mise en production ne peut être imposée au client**

CA Aix-en-Provence 30 novembre 2017 : « La société 3E fait valoir qu'elle ne pouvait procéder aux corrections nécessaires sans qu'il soit procédé à une mise en route pour réaliser les ajustements restant à effectuer.

Or le contrat, qu'elle a pourtant négocié, ne prévoyait rien de tel et il ne pouvait être imposé à la SAS DE LA R. de démarrer une production industrielle partielle, alors que, comme le reconnaît la société 3E le paramétrage des systèmes était loin d'être terminé puisqu'elle indique :« le paramétrage des systèmes reste certes à finir (d'ailleurs il est facturé à 40%) ».

➢ *Résolution du contrat aux torts du fournisseur*

4. LE CONTENTIEUX DE LA RECEPTION

- **Réception tacite mais responsabilité du fournisseur**

CA Toulouse 29 juin 2004 : « il n'y a certes pas eu de « recette » au sens donné dans le secteur de l'informatique à la réception d'un logiciel, mais cette réception a eu lieu de fait, le logiciel en cause étant livré et installé fin mai 2000 et **payé sans réserve**, y compris le solde du prix (25 %) qui n'était stipulé payable qu'après recette ».

Mais « le logiciel commandé et fourni comportait une anomalie, de sorte que lorsqu'il a été réinstallé après la panne survenue au serveur, il ne pouvait plus remplir de façon complète une de ses fonctions, la sauvegarde des données ».

➢ *Pas de résolution du contrat mais dommages et intérêts*

4. LE CONTENTIEUX DE LA RECEPTION

- **Manquement à l'obligation de résultat de livraison**

- CA Paris 28 06 2019 : « en application de l'article 8 du contrat, la société EUROGICIEL était tenue à une **obligation de résultat** (…) de livraison conforme du logiciel quant au respect des spécifications définies dans le contrat mais aussi des délais de livraison (…), que si l'expert a retenu des causes partagées pour expliquer le retard telles que la conclusion de 4 avenants entraînant une charge supplémentaire de travail, la livraison tardive d'un banc de test opérationnel par la société SAFT, la définition tardive ou imprécise de certaines spécifications par SAFT, ces causes ne revêtent pas le caractère de **force majeure** soit d' extériorité, d'irrésistibilité et d'imprévisiblité (…) ».

➢ Résiliation aux torts du prestataire

4. LE CONTENTIEUX DE LA RECEPTION

- **Obligation de livraison/Obligation de réception**

CA Paris 27 02 2015 : « A défaut d'indication dans le contrat de la partie qui choisit la date (de recette), elle devait nécessairement être prise d'un commun accord. **Or aucune des deux parties ne lancera cette procédure de recette,** qui aurait dû pourtant l'être pour permettre d'aboutir soit à une conformité, soit à des réserves, soit à un refus; la circonstance que pouvaient exister des dysfonctionnements n'empêchait nullement de lancer cette procédure de recette qui permet justement de définir leur gravité puis de les corriger si possible.

Ainsi l'inertie des deux parties n'a pas permis de dénoncer et surtout définir ces anomalies bloquantes ou non bloquantes et puis éventuellement de les corriger, de sorte que **ce manquement à l'obligation de recette est imputable aux deux parties** ».

4. LE CONTENTIEUX DE LA RECEPTION

- **Délai de notification des anomalies et délai d'action**

CA Lyon 23 février 2006 : « (l'absence de réserves dans le délai) ne pouvait priver la société PHILIBERT de toute possibilité de critiquer la prestation fournie par sa co-contractante dès lors qu'à défaut de clause en ce sens, **le délai d'expression des réserves ne peut être assimilé à un délai d'action, et son expiration à l'acquisition de la prescription** ; que le défaut de délivrance conforme ne peut être couvert par l'absence de réserve, qu'en ce qui concerne les vices apparents ou révélés dans la période antérieure à la recette définitive »;

Qu'en revanche la réception sans réserve ne peut valoir renonciation du client à se prévaloir des vices révélés à l'occasion de la mise en service du système d'ensemble ».

HERALD

AVOCATS DEPUIS 1957

MERCI !

91 rue du Faubourg Saint-Honoré 75008 Paris – 01.53.43.15.15 – www.herald-avocats.com