



Prestataires et utilisateurs  
de solutions informatiques,  
vous pouvez...

**Résoudre  
autrement  
vos  
conflits**

# Les conflits

## dans le secteur informatique

La définition et la mise en œuvre d'un projet informatique peuvent provoquer des situations conflictuelles entre des prestataires de service, des fournisseurs de logiciels, et leurs clients et sous-traitants.

La médiation, l'avis technique amiable, la décision d'urgence et l'arbitrage, dans un nombre significatif de dossiers, permettent de trouver des solutions rapides, peu onéreuses et confidentielles tout en évitant la lenteur et l'aléa des procédures judiciaires. La médiation, plus particulièrement, n'entrave pas la poursuite des relations commerciales, après la résolution d'un problème ponctuel (70% des médiations initiées par le CMAP aboutissent à un accord entre les parties, 100 % des accords sont exécutés).

Le Cigref et le Syntec informatique ont conclu avec le CMAP un accord de partenariat afin d'assister et d'aider leurs adhérents à résoudre leurs conflits de façon efficace, dans des délais et à des coûts maîtrisés.



### Contrats

- Qualité et définition des contrats
- Imprécision du périmètre contractuel
- Cahier des charges incomplet
- Absence d'obligations des parties
- Validité des contrats de sous-traitance

### Exécution

- Respect des engagements
- Cahier des charges et délais non suivis
- Matériels et logiciels non conformes
- Performances non atteintes
- Application des pénalités
- Validation des travaux supplémentaires

### Paiement

- Contestation de facturation
- Retard ou défaillance de paiement
- Retenues abusives
- Refus du paiement direct
- Relations bancaires

### Garanties

- Assurances
- Qualifications professionnelles
- Garanties matériel – logiciel
- Mainlevée de caution
- Levées des réserves

**2 solutions amiables et 2 solutions contraignantes**  
pour résoudre vos conflits

La Médiation

L'Avis technique amiable

L'Arbitrage

La Décision d'urgence

# Les solutions adaptées

**Confidentialité**

**Maîtrise des coûts et des délais**

**Indépendance**

## La Médiation

### Définition :

Processus amiable de résolution des conflits, la médiation est mise en œuvre par le CMAP à la demande des entreprises (ou de leurs conseils), dans trois cas :

- 1<sup>er</sup> cas : une clause du contrat à l'origine du différend prévoit l'organisation de la médiation;
- 2<sup>ème</sup> cas : les entreprises font elles-mêmes le choix de la médiation, avant tout recours judiciaire;
- 3<sup>ème</sup> cas : le juge devant lequel le litige est porté, propose aux entreprises d'aller en médiation pour tenter de trouver un accord. C'est la médiation judiciaire.

### Déroulement :

**Le médiateur du CMAP aide les entreprises à trouver la solution la plus conforme à leurs intérêts respectifs.**

**Résultat :** Un protocole d'accord est signé dans 70 % des cas, qui met définitivement fin au litige. Si les entreprises, avec l'aide du médiateur, n'arrivent pas à s'entendre, elles sont libres d'aller ou de retourner devant le juge.

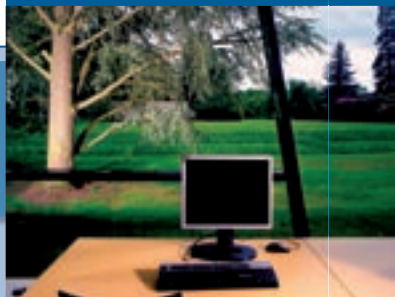
**Délai :** Le médiateur dispose d'un délai de 2 à 6 mois (maximum) pour mener sa mission.

En moyenne, une dizaine d'heures est nécessaire pour aboutir, en une ou plusieurs réunions.

**Coût moyen :** Environ 1500 € par entreprise pour une médiation de 10 heures.

### Avantages :

- Rapidité, coûts maîtrisés, respect absolu de la confidentialité;
- Compétence du médiateur proposé par le CMAP;
- Reprise des négociations rompues par le conflit, rétablissement des relations commerciales.



## L'Avis technique amiable

**Les entreprises demandent à l'expert du CMAP d'émettre un avis confidentiel sur une question technique** (dysfonctionnement matériel – logiciel, etc...) ou financière (détermination d'un prix ou d'une valeur).

Elles peuvent utiliser cet avis comme base de discussion ou s'en servir pour signer un protocole d'accord.

Elles restent libres de négocier ou de faire trancher par tout autre moyen le reste de leur différend.

## L'Arbitrage

**Les entreprises choisissent de faire trancher leur litige par un ou trois arbitres spécialistes du domaine**, qui appliquent les règles de droit et les usages du commerce. La sentence arbitrale s'impose aux entreprises, met fin au litige et est exécutoire dans la plupart des pays du monde.

## La Décision d'urgence

Un conflit survient au cours ...de l'exécution d'un projet : non respect du cahier des charges, incompatibilité du matériel, des logiciels, etc. **Les entreprises demandent au tiers-décideur du CMAP d'arrêter la solution qui permet d'assurer la poursuite du contrat jusqu'à son terme, dans des conditions normales.**

La décision s'impose immédiatement. Elle peut être renégociée après l'achèvement du projet, par les entreprises elles-mêmes ou portée devant un juge ou un arbitre, si elles le souhaitent.



## Exemples de coûts des procédures Médiation conventionnelle

La **médiation**, au CMAP, prévoit deux types de barèmes, l'un forfaitaire de 700€ H.T. pour les litiges inférieurs à 15 000€, l'autre en fonction du temps passé par le médiateur.

À titre indicatif, lorsque le différend porte sur plus de 15 000€ et que la médiation dure en moyenne 15 heures, cela correspond à un coût global de 4 500€ H.T. en médiation franco-française et à 6 000€ H.T. en médiation internationale (dans les deux cas à partager entre les parties).

La formule est similaire s'agissant de l'**avis technique amiable**.

Un tarif horaire de 400€ H.T. est applicable. En 15/20 heures, l'expert ou le tiers-évaluateur est généralement en mesure de se rendre sur place, d'entendre les parties et de rendre son avis, sous la forme d'un rapport généralement écrit. Cela représente un coût moyen de 3 000 à 4 000€ H.T. pour chaque partie.

En **arbitrage**, le barème s'adapte aux sommes en jeu et au nombre d'arbitres désignés. Ainsi, pour un litige portant sur 1 000 000€, dans lequel un seul arbitre statue, un coût moyen d'environ 20 000€ H.T., à partager entre les parties, est à prévoir.

La **décision d'urgence** dispose d'un barème similaire à celui de l'arbitrage.



## Modèles de clauses à insérer dans vos contrats

Lors de la conclusion du contrat, les parties peuvent convenir de régler leurs différends par voie de médiation et/ou d'arbitrage selon les règlements du **CMAP**. Il leur est alors proposé une des clauses suivantes selon l'option choisie.

### ■ Option 1 : médiation et arbitrage

Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent contrat, seront soumis au règlement de médiation et, en cas d'échec de celle-ci, au règlement d'arbitrage du **CMAP** auxquels les parties déclarent adhérer.

### ■ Option 2 : médiation uniquement

Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent contrat, seront soumis à la médiation conformément au règlement de médiation du **CMAP** auquel les parties déclarent adhérer.

### ■ Option 3 : arbitrage uniquement

Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent contrat, seront soumis à l'arbitrage conformément au règlement d'arbitrage du **CMAP** auquel les parties déclarent adhérer.

*le centre qui renoue les entreprises  
avec l'esprit d'entreprise.*