

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
AU NOM DU PEUPLE FRANÇAIS

COUR D'APPEL DE LYON
1re chambre civile A
ARRET DU 07 Mars 2019

N° RG 16/09032

Décision du tribunal de commerce de Lyon

Au fond du 30 novembre 2016

RG : 2015J01993

APPELANTE :

SAS ECOLE Z A

[...]

[...]

représentée par la SELARL TACOMA, avocat au barreau de LYON

INTIMEE :

SA E-CHARLEMAGNE

[...]

Solagnat

[...]

représentée par la SELARL RAYMOND CANNARD, avocat au barreau de LYON

* * * * *

Date de clôture de l'instruction : 23 janvier 2018

Date des plaidoiries tenues en audience publique : 24 janvier 2019

Date de mise à disposition : 07 mars 2019

Composition de la Cour lors des débats et du délibéré :

— Aude RACHOU, président

— X Y, conseiller

— Vincent NICOLAS, conseiller

assistés pendant les débats de Marion COUSTAL, greffier

A l'audience, X Y a fait le rapport, conformément à l'article 785 du code de procédure civile.

Arrêt contradictoire rendu publiquement par mise à disposition au greffe de la cour d'appel, les parties en ayant été préalablement avisées dans les conditions prévues à l'article 450 alinéa 2 du code de procédure civile,

Signé par Aude RACHOU, président, et par Marion COUSTAL, greffier, auquel la minute a été remise par le magistrat signataire.

* * * *

La société Ecole Z A a pour activité l'enseignement technique professionnel supérieur des arts graphiques en vue de la formation dans les techniques graphiques et audiovisuelles et tout particulièrement en illustration, BD, dessin animé ou jeu vidéo.

La société E-Charlemagne est une société de services informatiques spécialisée dans la mise en place de systèmes d'informations pour la gestion de la scolarité des élèves de grandes écoles ou d'administrations.

Après refus d'un premier devis complet du 29 avril 2014, selon devis du 20 mai 2014 accepté le 12 juin suivant, elle a proposé à la société Ecole Z A la fourniture d'un logiciel standard Konosys et des prestations de formations correspondantes.

La mise en place du système n'a pu être opérationnelle pour la rentrée de septembre 2014 et le délai de livraison a été retardé d'un an selon accord entre les parties.

Par lettre du 10 juillet 2015, la société Ecole Z A a indiqué à la société E-Charlemagne qu'elle mettait un terme aux prestations de son co-contractant et a demandé à cette dernière une proposition financière pour solder leurs relations.

Par acte d'huissier du 19 octobre 2015, la société Ecole Z A a fait citer la société E-Charlemagne devant le tribunal de commerce de Lyon, en résolution du contrat de licence de logiciel pour inexécution et non respect de ses obligations de conseil.

Par jugement du 30 novembre 2016, le tribunal, considérant que la société E-Charlemagne n'avait pas commis de faute, a rejeté la demande de résolution du contrat et débouté la société Ecole Z A de sa demande en dommages-intérêts en la condamnant à payer à sa co-contractante les sommes de 19 624,13 euros au titre des factures de formation et 1 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile, rejetant la demande en dommages-intérêts de la société E-Charlemagne.

Selon déclaration du 13 décembre 2016, la société Ecole Z A a formé appel à l'encontre de ce jugement.

Vu les dernières conclusions déposées et notifiées le 16 novembre 2017 par la société Ecole Z A qui conclut à l'infirmité du jugement susvisé et demande à la cour de prononcer la résolution du contrat de licence du logiciel Kososys et condamner la société E-Charlemagne à lui payer les sommes de

20 480 euros au titre de la remise des parties dans leur état initial outre 37 392 euros à titre de dommages-intérêts en réparation de son préjudice économique, débouter la société E-Charlemagne de l'ensemble de ses demandes et dans l'hypothèse où la cour la condamnerait au paiement des factures de formation, ordonner la réfaction du montant réclamé par la société E-Charlemagne dans la mesure où les formations n'ont pu être réalisées correctement, sollicitant en tout état de cause l'octroi d'une indemnité de 8 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile,

Vu les dernières conclusions déposées et notifiées le 16 janvier 2018 par la société E-Charlemagne qui conclut à la confirmation du jugement critiqué sauf en ce qu'il a condamné la société Ecole Z A à lui payer une somme de 1 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile, sollicitant la condamnation de cette dernière à lui payer une indemnité de 5 000 euros de ce chef,

Vu l'ordonnance de clôture de la procédure en date du 23 janvier 2018.

MOTIFS ET DECISION

La société Ecole Z A soutient que la société E-Charlemagne n'a pas respecté ses obligations contractuelles en ce que :

— elle n'a pas satisfait à son obligation de délivrance d'un logiciel fonctionnel dans les délais impartis, aucune collaboration contractuelle spécifique de son personnel qu'elle a pourtant mis à disposition en vue notamment de la remontée des historiques, n'ayant été prévue alors même qu'elle n'est que profane en la matière,

— il existait un cahier des charges recensant ses besoins informatiques, transmis par mail dès le 23 avril 2014,

— la société E-Charlemagne a manqué à ses obligations de conseil et de mise en garde en s'abstenant de réaliser un audit préliminaire des besoins de l'école et en n'attirant pas son attention sur l'inadéquation du progiciel Konosys à ses besoins.

Elle ajoute qu'au delà de la remise en état antérieur à la conclusion du contrat entre les parties, elle sera indemnisée du préjudice qu'elle a subi, ayant dû recourir en urgence aux services de son ancien prestataire pour faire les mises à jour du logiciel initial qui devait être remplacé.

Elle considère enfin que la résolution du contrat principal de fourniture du progiciel anéantit le contrat accessoire correspondant aux prestations de formation, ne devant dès lors s'acquitter d'aucune facture en la matière.

La société E-Charlemagne expose avoir parfaitement respecté son devoir de conseil, d'information et de mise en garde alors même que la société Ecole Z A a refusé l'audit préalable qu'elle avait proposé, se contentant d'une commande minimaliste sans respecter son devoir de collaboration, notamment dans la fourniture d'informations ; elle ajoute que celle-ci a refusé, dans un souci d'économies, de s'acquitter du paiement des journées de formation prévues, l'école Z A ayant largement sous-estimé les moyens qu'elle s'était engagée à mettre à disposition de la société prestataire pour la construction de la solution informatique commandée (budget minimaliste, délais peu réalistes et compétences internes mal utilisées, direction dépassée et procédurière).

Elle ajoute avoir respecté dans les temps son obligation de délivrance dans la mesure où la livraison a été reportée d'un commun accord au mois de juillet 2015, la tentative de livraison ayant échoué par le seul non respect de son obligation de retirement par l'école (accès VPN refusé).

Elle prétend enfin que c'est la société Ecole Z A qui s'est rendue coupable d'une faute grave en refusant abusivement la livraison du logiciel, sans préavis ni concertation, se trouvant dès lors en droit de réclamer à cette dernière paiement des factures des formations dispensées.

Sur ce :

Le contrat conclu entre les parties le 20 mai 2014 permet de constater que ces dernières ont convenu de la mise en place au sein de la société Ecole Z A, d'un nouveau système informatique devant se substituer à celui déjà en place, consistant dans un progiciel de gestion correspondant à une solution standard et non à la mise en place d'une installation spécifique propre à l'utilisateur, accompagnée d'actions de formation permettant la bonne utilisation du nouveau système.

Quelle que soit la solution standard (progiciel) ou spécifique (logiciel sur mesure) retenue, le prestataire informatique est débiteur, que ce soit en phase précontractuelle ou pendant l'exécution même du contrat, d'une obligation d'information, de mise en garde et de conseil à l'égard de son client, obligation de moyens renforcée selon la complexité des prestations fournies dans un domaine particulièrement technique d'une part et la compétence plus ou moins élevée du client d'autre part, obligation tempérée par le devoir de collaboration s'imposant à ce dernier.

Il appartient ainsi notamment au prestataire informatique de :

— renseigner objectivement et complètement son client sur les caractéristiques, conditions d'utilisation, capacités, performances et contraintes des biens informatiques fournis, à la lumière des attentes, besoins et ressources financières du client ; se renseigner auprès du client pour s'enquérir de ses besoins concrets et, le cas échéant, l'aider à formuler adéquatement ses besoins à travers la rédaction d'un éventuel cahier des charges,

— attirer l'attention de son client sur les éventuelles erreurs que celui-ci pourrait commettre ainsi que sur les risques, problèmes, contraintes ou limites que peuvent engendrer les différentes opérations envisagées ; mettre en garde son client tant au niveau des contraintes techniques (période de rodage nécessaire, pourcentage acceptable de bugs, incompatibilité entre des logiciels/matériels existant par rapport à la nouvelle application, difficultés inhérentes au démarrage d'applications informatiques) que des perturbations organisationnelles,

— avant même la signature de tout contrat, orienter les choix de son client, lui indiquer la solution la plus adéquate en s'impliquant personnellement dans l'analyse des besoins de celui-ci pour lui proposer une solution pertinente, efficace et conforme à ses attentes ; donner à ce dernier toutes indications utiles à la réorganisation de son entreprise en fonction du projet informatique et lui suggérer si besoin une formation spécifique de certains de ses personnels ou l'embauche de certains autres.

Il appartient par ailleurs au client d'analyser et exprimer ses besoins en posant éventuellement des questions précises à son fournisseur informatique et en répondant de manière adéquate aux interrogations de ce dernier de façon à décrire de manière circonstanciée tous les éléments d'information utiles au prestataire, à charge pour ce dernier de les traduire sur le plan technique.

L'information précontractuelle, les mises en garde et les conseils fournis au client ont nécessairement une influence importante sur le consentement de ce dernier ; tout manquement grave en la matière peut alors être sanctionné par l'annulation des contrats pour vice du consentement ou par leur résolution, avec attribution d'éventuels dommages-intérêts.

Il ressort de l'ensemble des documents produits au dossier par les parties que faisant suite à une lettre de mise en demeure de livraison de l'application Konosys pour le 30 juin 2015, par lettre recommandée avec accusé de réception du 5 juin 2015, la société Ecole Z A a indiqué à la société E-Charlemagne qu'elle mettait un terme à leurs relations contractuelles, faute de livraison et délivrance du logiciel et de ses développements incluant notamment les formations prévues, attendant une proposition financière d'indemnisation de son préjudice par sa cocontractante de façon à solder leurs relations.

Il ressort encore des mails échangés par la suite, que la société Ecole Z A a ensuite coupé toute possibilité d'échanges informatiques avec la société E-Charlemagne qui n'a pu à compter du 10 juillet 2015, transmettre une quelconque donnée ou information à sa cliente.

Il appartient donc au juge de se prononcer en l'espèce sur la légitimité d'une rupture unilatérale mise en oeuvre par l'acheteur en cours d'exécution du contrat et de rechercher si les manquements reprochés à la société vendeuse et installatrice du système à l'appui de la décision de rupture, étaient suffisamment graves pour justifier cette dernière, la demande en résolution judiciaire d'un contrat déjà rompu, formée par la société Ecole Z A ne pouvant donc qu'être rejetée.

Les documents produits permettent de constater que :

— le devis établi le 20 mai 2014 et accepté par la société Ecole Z A le 12 juin suivant prévoyait la commande d'un système back office et front office composé d'une licence Konosys incluant dans un pack, une licence serveur déclinée en une licence 'éducation serveur excellence avec mises à jours automatiques', une licence Konosys for Office et une licence 'publicateur smartphone excellence', une licence d'accès déclinée en une licence 'administratif portail permanent', 'portail étudiant', 'portail enseignant', une licence d'utilisation d'état catégorie 'simple' et 'compliquée', une licence dictionnaire langue française et des connecteurs 'office 365' et 'export comptable sage', moyennant une somme globale de 20 480 euros TTC détaillée selon chaque composant,

— faisaient partie de ce devis des prestations de formation figurant en seconde page du devis, ne portant pas la mention d'acceptation de la société Ecole Z A qui a reconnu cependant les avoir acceptées aux termes des mails échangés en mai 2014 à la suite de l'envoi du devis, au titre desquelles avaient été prévues 19 journées de formation (coaching sur site, utilisateur, technique haut paramétrage, technique à l'administration, formation fonctionnelle, formation aux règles de gestion, formation technique à office 365) moyennant un coût de 1 000 euros HT la journée soit une enveloppe de 19 000 euros HT ou 22 800 euros TTC à ajouter au coût des logiciels susvisés,

— un précédent devis plus complet avait été établi et adressé à la société Ecole Z A le 29 avril 2014, comportant outre la définition des prestations prévues, un mémoire technique établi sur une cinquantaine de pages définissant la compréhension du projet, la stratégie du fournisseur informatique par rapport au dit projet, la définition de l'offre, la couverture fonctionnelle de l'outil proposé en réponse au cahier des charges de l'école, des exemples de déploiement applicables, la méthodologie de gestion de projet Konosys, la présentation de Konosys et de ses compléments (word, excel, outlook), la solution technique, (pré-requis client, configuration conseillée et configuration serveur requise...), la sauvegarde et l'archivage, les portails et les droits d'accès, les interconnexions, la nouvelle ergonomie de la version K6, l'évolutivité du progiciel, la reprise de l'existant avec initialisation de la base, les formations (besoins et contenus), la documentation associée, le support, la garantie et maintenance, la présentation de la société E-Charlemagne, un sommaire des annexes et la définition des options.

Il n'est pas soutenu par les parties que la définition des prestations convenues entre elles aux termes de ce mémoire technique, ait été réservée à l'application du seul premier devis et il convient donc d'apprécier le contenu des obligations du fournisseur par rapport à ces éléments.

Il importe alors de constater qu'aucun cahier des charges n'a été défini en commun par les parties en 2014, le seul document portant le nom de 'projet e-A cahier des charges' consistant dans un document de travail établi par le directeur et l'administrateur réseau et systèmes pour les années 2010/2012, prévu en vue de l'évolution et/ou remplacement du SI (système informatique) de l'école et adressé par mail du 23 avril 2014 à la société E-Charlemagne.

Cette dernière n'a posé aucune question à sa cliente s'agissant des besoins ainsi définis, ni fait aucune critique du document ainsi réalisé pourtant quelques années auparavant, l'intégrant en tant que tel comme document de travail dans la relation contractuelle.

La société E-Charlemagne, débitrice de la preuve de la réalisation de ses obligations contractuelles, ne justifie pas avoir réalisé un quelconque audit ni état des lieux du système existant à la suite de la signature du contrat en juin 2014 comme elle le prétend notamment dans son courrier du 24 octobre 2014, rappelant notamment à sa cocontractante le périmètre de sa prestation et la date de livraison fixée initialement au 18 août 2014.

Les nombreux échanges de mail et courriers entre les parties permettent de constater que la société Ecole Z A a accepté de poursuivre sa relation contractuelle au delà du mois d'août 2014, malgré le courrier qu'elle a adressé au fournisseur le 15 septembre suivant, lequel faisait état de son mécontentement face à l'impossibilité d'utilisation du système à 10 jours de la rentrée, de la mobilisation de son personnel en télétravail et de bugs à répétition en l'absence d'audit technique et de planification de la migration, reprochant à la société E-Charlemagne son manque de rigueur et d'organisation et l'existence de son engagement dans des délais qu'elle savait ne pas pouvoir tenir.

Il est par ailleurs établi à travers les échanges de mails et courriers susvisés ou par la réalisation d'un constat d'huissier dressé le 3 février 2015 à l'initiative de l'école que le projet dont la poursuite de la mise en place avait été acceptée par cette dernière, rencontrait d'innombrables difficultés de mise en place, tant sur le plan matériel des applications informatiques qu'au titre de la qualité critiquée des formations dispensées, justifiant l'envoi dès le 4 février 2015 par la société Ecole Z A à la société E-Charlemagne, d'une mise en demeure visant à obtenir la livraison d'un outil logiciel opérationnel dans un délai de 15 jours.

Si les réponses apportées par cette dernière ont toujours consisté à prétendre que l'origine du retard à la mise en place du système provenait d'un manque de collaboration efficace des équipes de travail et de direction de l'école, dont les compétences étaient remises en cause, aucun élément du dossier ne permet à la cour de constater la réalité d'une telle situation dont la preuve incombe au prestataire informatique, alors même que ce dernier ne justifie d'aucun audit ou état des lieux en matériel et personnel, préalable au démarrage de la mise en place du projet, ni d'une planification précise dans le temps de ses différentes tâches.

Par courrier du 5 juin 2015, en l'absence de livraison et/ou délivrance de la solution informatique par sa cocontractante, la société Ecole Z A a avisé cette dernière que faute de livraison pour le 30 juin, elle mettrait un terme définitif à leur relation.

La société E-Charlemagne ne justifie nullement avoir procédé à la livraison du système antérieurement à cette date, qui doit légitimement être considérée comme utile et raisonnable à défaut d'accord écrit entre les parties concernant une nouvelle date de livraison ensuite de la poursuite du contrat après le

mois d'août 2014, dans la mesure où il n'est pas contesté que le système devait être opérationnel pour la préparation de la rentrée scolaire de septembre 2015.

En prétendant avoir envisagé de commencer les opérations de livraison postérieurement au 10 juillet 2015 marquant la rupture des relations contractuelles à l'initiative unilatérale de la société Ecole Z A, la société E-Charlemagne ne rapporte pas pour autant la preuve de l'efficacité de sa prestation informatique à cette date.

Il ressort ainsi de l'ensemble des documents produits au dossier que la société E-Charlemagne a manqué à ses obligations contractuelles en ne fournissant pas dans le délai de livraison convenu, le système informatique qu'elle s'était engagée à livrer, l'absence d'audit préalable ou d'adéquation d'un ancien cahier des charges démontrant l'inadéquation du progiciel envisagé avec les besoins de sa cliente ; elle ne saurait dès lors soutenir que le projet initial plus onéreux qui comportait plus de

prestations, aurait été plus adapté alors même que sans mettre en garde la direction de l'école qui désirait diminuer le budget consacré au remplacement de son système informatique, elle n'aurait pas dû s'engager dans un projet qu'elle savait irréaliste, en temps et en moyens.

Ces manquements graves ont justifié la rupture unilatérale par l'Ecole Z A du contrat de vente et de prestations le 10 juillet 2015, l'école se trouvant alors tenue de dégager impérativement une solution informatique efficace en vue de la rentrée suivante.

L'appelante est dès lors en droit de prétendre au remboursement des sommes versées inutilement à la société de prestation informatique en application du contrat et il convient de condamner la société E-Charlemagne à lui payer à ce titre, une somme de 20 480 euros correspondant au montant du devis pour l'acquisition des droits d'exploitation de la licence du progiciel Konosys.

La désorganisation de l'établissement scolaire pendant plus d'une année sur le plan administratif avec mobilisation en vain des équipes travaillant sur l'installation du nouveau système informatique ajoutée au nécessaire recours en urgence aux services de son ancien prestataire informatique de façon à assurer la mise à jour de l'ancien système devant être remplacé justifient par ailleurs l'indemnisation de son préjudice économique et financier par l'octroi d'une somme de 20 000 euros à titre de dommages-intérêts.

Les frais des formations dispensées par la société E-Charlemagne ont été engagés en pure perte dans la mesure où le système Konosys prévu à l'origine n'a pas abouti ; la société E-Charlemagne doit en conséquence être déboutée de sa demande en paiement de ce chef, les dispositions du contrat au titre des formations étant nécessairement liées en l'espèce au sort du contrat principal de fourniture de progiciel.

L'équité et la situation économique des parties commandent enfin l'octroi à la société Ecole Z A d'une somme de 5 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile à la charge de la société E-Charlemagne qui succombe dans ses prétentions et ne peut qu'être déboutée en sa demande de ce chef.

PAR CES MOTIFS

La Cour,

Statuant contradictoirement par mise à disposition au greffe, les parties en ayant été avisées dans les conditions prévues au deuxième alinéa de l'article 450 du code de procédure civile et après en avoir délibéré conformément à la loi,

Infirme le jugement rendu le 30 novembre 2016 par le tribunal de commerce de Lyon sauf en ce qu'il déboute la société E-Charlemagne de sa demande reconventionnelle en dommages-intérêts,

Statuant à nouveau et y ajoutant,

Dit et juge que la société E-Charlemagne a manqué à ses obligations contractuelles,

Dit et juge bien fondée la rupture unilatérale du contrat convenu entre les parties à l'initiative de la société Ecole Z A,

Condamne la société E-Charlemagne à payer à la société Ecole Z A les sommes de :

- 20 480 euros au titre des sommes versées en exécution du contrat résilié,
- 20 000 euros à titre de dommages-intérêts en réparation du préjudice économique et financier subi,
- 5 000 euros au titre de l'article 700 du code de procédure civile,

Déboute la société E-Charlemagne de sa demande en paiement des frais de formation,

Condamne la société E-Charlemagne aux dépens qui seront recouvrés conformément aux dispositions de l'article 699 du code de procédure civile, par ceux des mandataires des parties qui en ont fait la demande.

LE GREFFIER
LE PRESIDENT