

LES PAROLES S'ENVOLENT LES ECRITS RESTENT

Bonnes pratiques contractuelles
pour les métiers de l'informatique



Dans le secteur des technologies de l'information, on estime à 2/3 le nombre de sinistres consécutifs à une rupture de contrat.

Chez Hiscox, notre travail consiste à protéger votre entreprise. Pour cela, nous avons mis en commun nos connaissances et notre expertise afin de vous aider à identifier les bonnes pratiques contractuelles à respecter lors de chaque projet.

Soyez prudent en commercialisant vos services

Veillez à ce que vos services, expériences et capacités soient décrits de façon réaliste et honnête. Dans le cas d'une rupture de contrat, les clients ne se concentreront pas uniquement sur le contrat, mais ils se référeront à la documentation commerciale qui leur promet parfois « monts et merveilles ». Cela permet généralement de renforcer leur revendication et de semer le trouble quant à votre crédibilité.

Soyez certain de bien comprendre les besoins de votre client

Vos clients, qui ne sont pas des professionnels de l'informatique pour la plupart, ont parfois du mal à exprimer ce qu'ils désirent réellement. Ils n'ont souvent pas conscience de l'impact que peut avoir un changement d'avis en cours de projet, en termes de coûts et de temps. Tous les produits et services à délivrer doivent être définis dans le bon de commande (pour les petits contrats) ou dans les spécifications / le cahier des charges (pour les contrats plus importants).

Optez pour un contrat clair et juste qui protégera votre entreprise

- Examinez toutes les conditions non-standard et utilisez un langage simple.
- Limitez équitablement l'exposition aux dommages directs et indirects et vérifiez que le contrat définisse clairement chacun des dommages. Si vous voulez exclure quelque chose, cela devra être mentionné expressément et en détail.
- Assurez-vous que le contrat définisse clairement les obligations de chaque partie. Qui doit faire quoi et quand ?
- Précisez la procédure d'escalade pour un conflit afin que chaque partie comprenne le processus et le suive.
- Assurez-vous qu'il existe un droit de résiliation dans le contrat et mettez clairement en avant ce qui déclenchera cette résiliation et quel sera le processus

de sortie. Vos clients peuvent vouloir considérer une résiliation de contrat pour commodité : dans ce cas, le contrat devrait définir clairement quelles sont les conséquences financières.

- Assurez-vous que le contentieux est le dernier recours pour un assuré et que la loi applicable pour tout conflit est définie dans le contrat.
- Définissez une procédure qui explique clairement ce que chaque partie doit faire si elle veut changer un livrable. N'hésitez pas à faire des avenants au contrat en cours de projet afin de formaliser par écrit tout changement.
- Définissez des échéances de paiement claires et assurez-vous que la comptabilité suit activement les paiements.
- Faites examiner les contrats par une personne qualifiée.
- Faites signer les contrats par une personne autorisée.

Une fois le contrat signé, surveillez-le activement

- Assurez-vous que personne n'entreprenne de changement en dehors de la procédure définie à cet effet.
- Assurez-vous que l'étalement des paiements est respecté.
- Si un conflit éclate, assurez-vous que la procédure d'escalade prévue par le contrat est suivie.

Information

Cette brochure est un résumé non exhaustif des bonnes pratiques contractuelles pour les métiers de l'informatique. Pour plus d'information, contactez votre assureur-conseil ou rendez-vous sur www.hiscox.fr.





19 rue Louis le Grand 75002 Paris

T 0810 50 20 10

F 0810 00 71 02

E hiscox.info@hiscox.fr

www.hiscox.fr

