

**DOCUMENT DE TRAVAIL INTERNE A LA CNEJITA**  
*Groupe de Travail Expertise Civile (GTEC)*

## Gestion des Griefs

### **Bonnes pratiques de l'expertise judiciaire civile dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC)**

**Thème de réflexion n° 4**

Version 7.3 - 28 mars 2007

#### **Remarque préalable**

Ce document constitue un recueil de Recommandations élaborées par la CNEJITA dans un objectif d'homogénéisation des pratiques expertales dans les domaines des technologies de l'information et de la communication.

L'usage de ces Recommandations, qui s'assimilent à des « bonnes pratiques », est recommandé mais ne s'impose pas à l'Expert.

Dans tous les cas, il revient à l'expert d'apprécier leur bien-fondé, au regard du contexte particulier et du contenu précis de sa mission.

## 1. Introduction

Le terme « grief » désigne tout défaut, dysfonctionnement et plus généralement toute critique relative à des fournitures ou à des prestations, exprimée par une partie à l'encontre d'une autre.

## 2. Textes de référence

Les articles suivants du NCPC sont relatifs au thème traité :

### Article 4

« L'objet du litige est déterminé par les prétentions respectives des parties.

Ces prétentions sont fixées par l'acte introductif d'instance et par les conclusions en défense.

Toutefois, l'objet du litige peut être modifié par des demandes incidentes lorsque celles-ci se rattachent aux prétentions originaires par un lien suffisant ».

### Article 9

« Il incombe à chaque partie de prouver conformément à la loi les faits nécessaires au succès de sa prétention. »

### Article 146

« Une mesure d'instruction ne peut être ordonnée sur un fait que si la partie qui l'allègue ne dispose pas d'éléments suffisants pour le prouver.

En aucun cas une mesure d'instruction ne peut être ordonnée en vue de suppléer la carence de la partie dans l'administration de la preuve. »

### **Article 147**

« Le Juge doit limiter le choix de la mesure à ce qui est suffisant pour la solution du litige, en s’attachant à retenir ce qui est le plus simple et le moins onéreux. »

### **Article 238**

« Le technicien doit donner son avis sur les points pour l’examen desquels il a été commis. Il ne peut répondre à d’autres questions, sauf accord écrit des parties. Il ne doit jamais porter d’appréciations d’ordre juridique. »

### **Article 275**

« Les parties doivent remettre sans délai à l’expert tous les documents que celui-ci estime nécessaires à l’accomplissement de sa mission. »

### 3. Recommandations

#### 3.1. Démonstration des griefs

**Recommandation IV-A :** « La démonstration de ses griefs est à la charge du 'Demandeur'. »<sup>1</sup>.

Commentaires : En vertu de l'article 9 du NCPC, il est à la charge du 'Demandeur' de fournir l'ensemble des éléments nécessaires à la démonstration de ses griefs.

#### 3.2. Liste et formulation des griefs

**Recommandation IV-B :** « Il n'appartient pas à l'expert de se substituer au 'Demandeur' dans l'expression de ses griefs. »

Commentaires : Cf. Article 9 du NCPC.

**Recommandation IV-C :** « Ses griefs doivent être formulés par le 'Demandeur', par écrit, de façon claire, précise et non ambiguë. »

Commentaires : La clarté et la précision, dans la formulation de ses griefs par le 'Demandeur', constituent les conditions nécessaires d'une analyse efficace et de coûts et délais de l'expertise maîtrisés. Il est dans l'intérêt du « Demandeur » de satisfaire à ces exigences.

**Recommandation IV-D :** « Les griefs doivent être exprimés par le 'Demandeur' en début d'expertise. »

Commentaires : Il est dans l'intérêt de l'expertise que la liste de ses griefs soit établie tôt par le 'Demandeur'. Toute formulation tardive aurait pour conséquence d'allonger les coûts et délais de l'expertise.

---

<sup>1</sup> Dans la suite de ce document et dans un but de simplification, le terme 'Demandeur' ne se limite pas à la partie demanderesse à l'expertise mais désigne toute partie formulant des griefs. Le terme 'Défendeur' désigne la partie contre laquelle sont dirigés les griefs du 'Demandeur'.

**Recommandation IV-E :** « Il appartient au 'Demandeur' d'arrêter la liste de ses griefs. »

Commentaires : Une liste des griefs évolutive irait à l'encontre des Recommandations précédentes. Aucune exigence d'exhaustivité ne pèse sur la liste des griefs. En revanche, celle-ci est censée être représentative des difficultés rencontrées par le 'Demandeur' et qui sont à la source du litige.

**Recommandation IV-F :** « L'expertise n'a pas pour but d'étendre la liste des griefs du 'Demandeur'.

Commentaires : Les investigations techniques menées par l'expert peuvent néanmoins révéler des éléments susceptibles de justifier des griefs. Ceux-ci sont alors soumis aux mêmes exigences que ceux formulés en début d'expertise par le 'Demandeur'.

### ***3.3. Classement des griefs***

**Recommandation IV-G :** « Il appartient au 'Demandeur' de fournir les éléments nécessaires au classement de ses griefs par degré d'importance. »

Commentaires : Le classement des griefs par degré d'importance contribue à l'efficacité de l'expertise en permettant de diriger les investigations vers les griefs prioritaires. Ce classement facilitera ensuite l'appréciation des responsabilités par le Juge.

**Recommandation IV-H :** « Il appartient au 'Demandeur' de fournir les éléments nécessaires au classement de ses griefs par nature (anomalie, fonctionnalité non conforme, défaut de performance, ...). »

Commentaires : Ces éléments permettent à l'expert de procéder au classement des griefs et d'organiser ses opérations techniques en fonction des natures de ceux-ci.

### ***3.4. Réalité, fondement et imputabilité des griefs***

**Recommandation IV-I :** « Pour être recevable, tout grief doit avoir une réalité reconnue, avérée ou observable. »

Commentaires : La réalité d'un grief doit être, soit reconnue par le 'Défendeur', soit avérée par des éléments incontestables l'attestant, soit observable pendant l'expertise.

**Recommandation IV-J** : « Pour être recevable, tout grief doit être fondé, c'est-à-dire traduire un manquement par rapport à un référentiel de conformité opposable au 'Défendeur'. »

Commentaires : Un grief ne peut exister sans engagement souscrit par une partie mais non tenu par elle.

**Recommandation IV-K** : « Il appartient au 'Demandeur' de fournir les éléments nécessaires à l'analyse des causes de ses griefs. »

Commentaires : Cette obligation résulte de l'article 9 du NCPC. L'analyse par l'expert des éléments fournis permettra l'identification des prestations défectueuses et composants défectueux du système livré, nécessaire au Juge pour la détermination des responsabilités.

### ***3.5. Antériorité des griefs***

**Recommandation IV-L** : « Tout grief doit être précisément identifié, en date d'apparition et en date de signalement. »

Commentaires : La datation des griefs est nécessaire afin de permettre d'identifier la version du système livré auquel il se rapporte, ainsi que le moment de son signalement au défendeur, dans l'histoire des relations des parties.

Un grief peut, par exemple, résulter d'une régression, ou à l'inverse, avoir été corrigé dans une livraison ultérieure.

### ***3.6. Analyse des griefs***

**Recommandation IV-M** : « L'analyse des griefs ne débute que lorsque l'expert en a reçu, par la partie qui les allègue, une liste complète. »