

Difficultés de la réversibilité en infogérance

JOURNÉE TECHNIQUE
INFOGÉRANCE

15 décembre 2010

Jean-Marie HUOT

Ancien DSI

Jean-Pascal de La FAYE

DSI du groupe Hermès

Experts de Justice

Les difficultés varient en fonction de l'objet de l'infogérance :

- Services : Bureautique, Centre d'appel, installations, support, ...
- Application simple : Paye, archivage,
- Applications critiques en mode classique, ASP ou TMA
- Infrastructures : Réseaux, serveurs, PCs,
- Service intégrée complet : comptabilité + son informatique
- Infogérance de fonction : Directeur Informatique, Directeur technique, ...

Et selon le mode de réversibilité :

- Réinternalisation
- Transfert vers un autre prestataire
- En fin ou en cours de contrat

Les objectifs initiaux de l'infogérance risquent d'être compromis :

- Ne plus avoir à gérer une fonction qui pose problème
- Economies par mutualisation de moyens
(Economies souvent surestimées)
- Volonté de désinvestir et rendre variables les coûts en fonction de l'activité
- Manque de compétences ou de ressources
- Infogérance « mouvoir », downsizing

Les conditions de la réversibilité sont souvent défavorables

- Le client ne dispose plus des compétences:
Le contrat ne prévoit pas le retour des salariés transférés.
- Les logiciels et outils d'exploitation, monitoring, contrôle, surveillance, ... , appartiennent au prestataire
- Les procédures remises par le prestataire sont adaptées à ses propres outils et méthodes

Les conditions de la réversibilité sont souvent défavorables

- Climat conflictuel entre le client et le prestataire
- Contrairement à la mise en place de l'infogérance
la réversibilité peut être brutale, sans période
transitoire

Les évolutions du contrat ne facilitent pas

l'expertise :

**Les documents disponibles sont souvent
inexistants, incomplets ou inadaptés**

- Le contrat ne peut pas tout prévoir.
- La période initiale du contrat prévoit la formalisation de nombreux documents mais, souvent, ils n'existent pas ou ne sont pas recettés, car non indispensables au quotidien.
- Depuis la signature du contrat, l'entreprise, son environnement, les technologies et les systèmes ont évolué, mais ni le contrat, ni les engagements de services n'ont été régulièrement mis à jour.

La rédaction du contrat prête à interprétation

Exemple 1 (à restituer dans le contexte: années 1995):

Externalisation de l'exploitation cœur de métier:
base de données « donateurs » très volumineuse.

Le contrat prévoit que

- Le gestionnaire de la base de données est un logiciel « propriétaire » (très performant).
- La réversibilité se fait par remise de la dernière sauvegarde.

Contentieux: Les sauvegardes sont faites en mode
« physique » non exploitables par le repreneur.

Les phases contractuelles ne se sont pas passées comme prévu

Exemple 2 : Le contrat prévoit une prestation de 6 mois chez le client puis le transfert des systèmes sur l'infrastructure mutualisée du prestataire

Contentieux:

Estimant la qualité de service insuffisante pendant les 6 mois, le client refuse la mise en œuvre de la mutualisation de moyens et souhaite ré internaliser

Le fournisseur met en cause l'obsolescence des serveurs qui ne permettait pas d'assurer le service

Le contexte final poussent les parties à remettre en cause le contrat

Exemple 3 : Externalisation de la fonction « direction informatique ».

- Le contrat prévoit que la réversibilité (le départ du DSI) se fera à la fin d'une refonte que le celui-ci doit, dans le cadre de sa fonction, mener à bien.
- La refonte échoue, donc procès.
- Le client appelle en responsabilité le maître d'œuvre et le « directeur informatique »

Second contentieux: Ce dernier demande la requalification du contrat

Conclusions

Même si les difficultés de fin de contrat d'infogérance, et notamment de réversibilité, sont nombreuses, le nombre de procès est faible.

En expertise judiciaire :

En général, le contrat n'a pas prévu la situation objet du conflit :

- Règles de l'art
- Bon sens

En conseil privé :

Analyser comment le prestataire compte faire sa marge