

# Qualifier des griefs sans point de référence

JFC du 15/10/2019

Fabien Cleuet  
expert CA de Pau

# Titre page

- Le point de départ
- Options retenues
- Synthèse

# Le point de départ

- Expertise au TC
- Système de Vidé à la demande dans un hôtel de luxe
- Relative urgence (invoquée)
  - Facturation « à la demande » (les serveurs sur site sont fournis par le fournisseur)
  - Aucune facture payée par l'hôtel depuis longtemps
- Le client tire à vue sur le système mis en place il y a 6 mois
- Le conseil du client n'est pas spécialisé sur les sujets IT

# La mission – les griefs

- La mission : lister tous les dysfonctionnements et en donner l'origine
  
- Griefs évoqués :
  - Système peu ergonomique qui nuit à la commercialisation du service
  - La rentabilité est faible au regard des perspectives annoncées en avant vente
  - Trop de dysfonctionnements des boîtiers de contrôle dans les chambres (2 constats d'huissier)
    - ☞ Ce sont des pertes de connectivité avec le serveur
    - ☞ Le reset peut être automatique avant d'être manuel
    - ☞ Les usages de la clientèle ne facilitent pas les choses

# Le plus simple d'abord

- Sur la tromperie relative au CA surestimé par le fournisseur (plouf)
  - L'étude de rentabilité VOD conjointe était réaliste, mais pas le budget versé à l'expertise (+ 300%)
  - Aucune réduction de CA global ou VOD, aucun courrier de plainte des clients (ou main courante)
- Sur l'ergonomie (pschit)
  - Constat contradictoire en expertise
  - Aucun dysfonctionnement constaté
  - Ergonomie classique et finalement non contestée
  - Temps de réponse de l'ordre de 2''
  - Aucune demande particulière de personnalisation demandée lors de la contractualisation

# Quels dysfonctionnements

- 2 constats d'huissier sans intérêts (ni méthode)
- Aucun engagement de niveau de service contractuel
- Pas de gestion des anomalies solide (post-it)
  - Pas de formalisme
  - Qualification et suivi contradictoires
- Beaucoup de faux positifs (et de mauvaise foi)
  - Connectique + piles de télécommandes + TV
  - Intervention client (branchement sauvage)
  - Maintenance électrique de l'hôtel

# Circonspection et point d'étape

- Après lectures de 300 pages de dires et divers
- Avant d'avoir intégré l'origine et l'influence des faux positifs
  - Il y a tout de même énormément d'anomalies
  - Système particulièrement fragile
  - La surveillance réseau ne peut être si lourde pour simplement tester des contrôleurs
- Il faudrait voir comment cela fonctionne avec les systèmes concurrents
- Le magistrat se fout de mes états d'âme, ça fonctionne ou pas ?

## Normal ou pas ?

- Quel taux de perte d'interactivité peut être acceptable et donc normal
- Le fournisseur considère 2% des chambres / jour
- Le seuil de 5% a aussi été échangé par mail entre les parties sans qu'il ne soit un engagement
- Une option de surveillance de l'interactivité était proposée mais le client ne l'a pas demandée
- La question de la disponibilité n'est donc pas une réelle priorité
- Le client a évalué cette solution après avoir consulté des hôtels qui pouvaient répondre à la question de l'administration du système

# Pour avancer, mode opératoire suivi

- Échanger avec les confrères
  - pour baisser la pression
  - puis valider une approche
- Comment construire un indicateur (ici taux brut d'indisponibilité)
  - Récupération des données de surveillance de 10 hôtels équivalents (config + activité)
  - Retraitement et comparaison avec celles de l'hôtel
  - Traçabilité des résultats
- Communication aux parties de l'approche envisagée; pas de remarque => accord tacite

## Les limites – l'incertitude

- Les données du prestataire surreprésentent les anomalies (donc en faveur du client)
- Ces données ne correspondent pas à la période à laquelle les griefs ont été constatés car le fournisseur de garde que 9 mois glissants
- Le suivi des anomalies de l'hôtel est médiocre
- La comparaison porte sur des anomalies brutes > à celles réellement imputables au fournisseur
- La normalité ainsi convenue est imparfaite mais s'appuie sur un indicateur construit sur la base d'information et de règles admises par les parties

# Portée de la comparaison

- Une démarche admise des parties
- Au cas présent, la seule solution
- Une approche permettant de qualifier les incidents mineurs au regard de ce qui est *normal* dans le contexte :
  - 3 des neufs hôtels du panel sont du même groupe hôtelier, 1 autre est un concurrent direct local

# Conclusions sur ces incidents mineurs

- Sur la base des informations transmises, nous avons observé que le taux des incidents d'interactivité brut est moitié moindre au R\*\* que ceux observés sur les trois derniers mois, pour neuf des douze hôtels utilisateurs de S en France.
- Les incidents avérés de l'hôtel R\*\* dépassant les 2% des chambres sont rares et leur réalité pourrait être contestée.
- Il apparaît par ailleurs que le niveau de qualité de service attendue (seuil critique de perte d'interactivité) n'est pas inscrit au contrat, que la valeur de 2% a été évoquée en réunion d'expertise, mais que celle de 5% a été également échangée par courrier entre les parties.
- Ainsi, le système S installé à l'hôtel R\*\* ne présente pas un défaut de fonctionnement significatif, même si l'on peut être assuré de l'existence d'incidents mineurs par ailleurs non contestés par Q(Cf tableau ci-dessus). Comme pour tout dispositif technologique pointu, les incidents isolés ne permettent de caractériser un défaut. C'est la fréquence de ces incidents qui marque le défaut parce qu'elle dépasse un seuil contractuel, normatif ou usuel. Au cas présent, ni le seuil critique, ni la fréquence de son dépassement ne font partie des engagements du fournisseur.

# Les situations sans référentiel

- 2 cas de figure - exemples:
  - Imprécision juridique ou contractuelle
    - ☞ Qui est le Maître d'œuvre ?
    - ☞ La décision de COPIL vaut elle avenant ?
    - ☞ La recette est-elle prononcée ?
  - Contestation technique ou financière
    - ☞ Fallait-il choisir tel module logiciel ?
    - ☞ Quelle est la valeur du projet lors de son arrêt ?
    - ☞ Qu'aurait coûté sa poursuite ?
    - ☞ Quel % de la documentation de spécification sera réutilisable ?
    - ☞ Nbr « normal » d'anomalies sur un projet

# Privilégier les fondamentaux

- Obligation de conseil et de mise en garde du fournisseur
- Obligation de collaboration du client
  - Il suit son projet et questionne si nécessaire
  - Il a de fait le rôle de maître d'ouvrage (MOA) mais peut en déléguer des activités
    - ☞ Dans un cadre organisé
    - ☞ Sous l'autorité du MOA
- Aucune partie ne peut présenter un grief comme important
  - alors que ce critère n'a pas été pris en considération contractuellement
  - Alors qu'elle ne dispose d'aucun élément consistant pour administrer la preuve

## Privilégier les fondamentaux 2/2

- Envisager plusieurs approches (cas des valorisations de projet)
  - Comparer les résultats et leurs biais respectifs
  - Une approche qui permet de converger vers un chiffre
- Prendre le temps d'expliquer aux parties pour éviter le dire de dernière minute après note de synthèse
- Accepter une approche imparfaite
  - Qui pourrait être remise en question dans 2 ans
  - La technique et les normes évoluent
  - La vérité est un concept relatif , Vérité en deçà des Pyrénées, erreur au-delà... Pascal

# Synthèse

- Rester dans la logique du « faire le mieux » pour répondre au magistrat
  - Chercher les éléments et les méthodes ou référentiels pour caractériser le grief (normes, contrats, étude, etc)
  - Échanger et valider avec les confrères (liste CNEJITA)
    - ☞ Appel à REX
    - ☞ Coaching pour ne pas rester seul
- Communication et contradictoire :
  - Aviser les parties, répondre aux observations dans une note de réunion, mais garder la main sur la démarche (et l'expertise)
  - Expliquer dans le rapport la démarche, sa portée et ses limites (biais et autres)

# Questions - Débat

Merci de votre attention