

Récupération des données d'un client lors d'un changement de système informatique ou la renonciation à la « poursuite aveugle de l'intérêt exclusif » du prestataire

[NOUVELLES TECHNOLOGIES]

TGI Nanterre, Référé, 30 novembre 2012

Avant que ne soit mise en place une solution informatisée de gestion de base de données, les parties, et plus particulièrement le client, doivent s'assurer que les clauses de sortie de contrat permettent non seulement de récupérer les données du client dans un format lisible mais également de basculer vers une solution d'un tiers sans qu'une telle bascule génère une interruption de service ou d'activité : la présente ordonnance est un nouveau rappel.

En l'espèce, le parti UMP avait conclu un contrat ayant pour objet la gestion et l'hébergement de données nominatives en SaaS avec un prestataire informatique et ce, pour une durée de 2 ans.

Ne souhaitant pas renouveler le contrat à son terme, le client a souhaité récupérer ses données afin de les confier à un nouveau prestataire. Néanmoins, la survenance d'un « bug » du système d'exportation de données a rendu cette opération impossible.

C'est dans ce contexte que l'UMP a assigné en référé son prestataire afin d'obtenir la récupération de ses données si le prestataire ne niait pas l'existence de l'anomalie litigieuse, il contestait néanmoins l'utilité d'une telle procédure en référé, s'étant engagé à ce que le compte de son client reste actif jusqu'à l'exportation des données et ce, même si une telle opération devait intervenir postérieurement au terme prévu du contrat, engagement renouvelé lors des débats.

Un tel engagement n'a néanmoins pas été jugé suffisant par le du Tribunal ; dans des termes particulièrement sévères à l'encontre du prestataire informatique, il a en effet considéré que « *le contrat de prestation de service conclu [par les parties] est un contrat d'intérêt commun. Le prestataire informatique y est donc censé ne pas poursuivre aveuglément son intérêt exclusif mais assumer aussi, dans une certaine mesure celui de son client* ».

A ce titre, le Tribunal a refusé d'appliquer la clause limitative de responsabilité que l'on retrouve usuellement dans les contrats informatiques, selon laquelle : « *[le prestataire] ne garantit pas que les services seront exempts d'erreur ni qu'ils fonctionneront de manière ininterrompue ni que [le Prestataire] corrigera les erreurs des services* », estimant que la société prestataire ne peut « *soutenir, de bonne foi, qu'elle ne manquerait pas à ses obligations contractuelle si elle ne permettait pas à l'UMP de bénéficier en temps utile de ses données pour permettre à son nouveau prestataire de les exploiter et d'être opérationnel dès la fin de sa propre prestation* », considérant qu'il faudrait une période minimale de 2 mois pour permettre au nouveau prestataire d'être opérationnel.

C'est pourquoi, il a été enjoint au prestataire, sous astreinte de 5.000 Euros par jour de retard:

- soit de fournir au demandeur « *les moyens techniques de nature à lui permettre sans délai l'exportation de l'ensemble de ses données nominatives hébergées* » au jour à laquelle l'ordonnance a été rendue
- soit « *de garantir à l'UMP qu'elle lui assurera, sans frais, la prolongation de l'accès complet au service (...) jusqu'à l'expiration d'un délai de deux mois à compter du jour où elle sera en mesure de procéder à l'exportation de ses données nominatives hébergées* »

Il ne peut pas être affirmé que cette décision est de principe : l'exigence de bonne foi contractuelle invite néanmoins à y prêter une attention particulière pour deux raisons.

En premier lieu, le Tribunal a refusé d'appliquer une clause limitative de responsabilité usuelle dans ce type de contrat ; un tel refus doit néanmoins être nuancé, ladite clause n'étant sans doute pas suffisante pour empêcher le prestataire de voir sa responsabilité engagée du fait du non-respect d'une de ses obligations essentielles.

En second lieu, le Tribunal a clairement indiqué que la remise des données était, en tant que telle, insuffisante et a imposé au prestataire la continuation du contrat pendant une période minimale permettant à son successeur d'être opérationnel, réflexion que le rédacteur d'un contrat en mode SaaS devra prendre en compte lors de la rédaction d'une clause de préavis.

Olivier HAYAT