

# NOTE DE CONSULTATION TECHNIQUE

---

Analyse de l'exécution d'un contrat de déploiement logiciel et de l'utilité d'une expertise informatique

*Affaire Fsmx System SL / Compass Group France*

<b>Nature du document</b>	Note de consultation technique - analyse préliminaire indépendante (document non judiciaire)
<b>Auteur</b>	Ziad Taifour
<b>Qualité</b>	Analyse technique en systèmes d'information, projets informatiques et contentieux IT
<b>Objet</b>	Apprécier, à partir d'une décision publique, l'obligation du prestataire, la qualité des livrables, la procédure de recette et l'utilité éventuelle d'une expertise informatique
<b>Source</b>	Cass. com., 1er juin 2022, pourvoi n° 20-19.476 (sur arrêt CA Paris, 26 juin 2020). Analyse établie sans accès au contrat, aux annexes, aux tickets ni aux procès-verbaux de recette
<b>Version</b>	V2 - document de travail
<b>Date</b>	7 juin 2026

## 1. Cadre et nature du document

---

La présente note est une analyse technique indépendante. Elle n'est pas un rapport d'expertise judiciaire et n'en a pas la valeur. Son auteur n'est pas désigné par une juridiction, n'est investi d'aucune mission, et la note n'a donné lieu à aucune opération contradictoire.

Elle est établie à partir d'une décision publique de la Cour de cassation. Elle vise à structurer les questions techniques d'un litige de déploiement logiciel et à identifier ce qu'une expertise informatique aurait utilement éclairci, sans se substituer à l'appréciation de la juridiction.

## 2. Périmètre de l'analyse

---

### 2.1 Questions traitées

1. Le prestataire était-il tenu à une obligation de moyens ou de résultat ?
2. Comment distinguer techniquement une anomalie ordinaire de projet d'une anomalie bloquante incompatible avec le résultat attendu ?
3. L'absence de recette formelle traduit-elle un défaut du client, ou l'absence d'un livrable recetable ?
4. Les arguments du prestataire (défaut de coopération, demandes hors périmètre, résiliation prématurée) sont-ils techniquement étayables ?
5. Sur quelles questions précises une expertise informatique aurait-elle été utile ?

### 2.2 Questions non traitées

Sont hors champ : l'appréciation juridique définitive de la responsabilité, l'analyse de la clause résolutoire, le calcul du préjudice, la cassation partielle relative au montant des dommages-intérêts, et toute conclusion ferme sur des pièces non accessibles publiquement.

## 3. Sources et limites méthodologiques

---

Un point de méthode doit être posé d'emblée, car il conditionne la portée de toute l'analyse. La seule source est un arrêt de cassation. Or la Cour de cassation ne reconstitue pas le dossier technique : elle contrôle la décision d'appel au regard des moyens soulevés. Les éléments factuels cités dans l'arrêt sont donc des constatations déjà retenues par la cour d'appel, et non des faits techniques vérifiés de manière indépendante.

Il en découle une conséquence que la présente note assume explicitement : elle ne peut pas valider, ni infirmer, les constatations techniques retenues. Elle peut en revanche en restituer la logique, identifier les vérifications qu'une expertise aurait conduites pour les confirmer, et signaler les points que les attendus laissent techniquement ouverts. L'analyse est donc conditionnelle par construction.

## 4. Déclaration d'indépendance et d'objectivité

---

L'auteur n'a aucun lien d'intérêt avec les parties et n'a connaissance d'aucun élément du dossier autre que la décision publique mobilisée. L'analyse est menée dans un objectif de neutralité technique, sans prendre parti sur l'issue du litige.

## 5. Présentation des parties et du contexte

---

La société Fsmx System SL est présentée comme concepteur et éditeur de la solution E-foodmax, logiciel destiné à la restauration collective. Le 1er août 2013, elle a conclu avec Compass Group France un contrat visant à déployer cette solution sur différents sites de restauration.

Reprochant des temps de réponse trop longs et une mauvaise qualité des livrables, Compass a, après mise en demeure, résilié le contrat le 21 mai 2014. Fsmx a alors assigné Compass en dommages-intérêts pour résiliation abusive, soutenant que son obligation ne pouvait être qualifiée d'obligation de résultat compte tenu de la coopération attendue de Compass.

### 5.1 Portée de la décision et cassation partielle

La cassation est partielle : elle porte sur l'allocation de 1 200 000 euros au titre du manque à gagner, incluse dans une condamnation de Fsmx de 1 948 074 euros. Ce point relève de l'évaluation du préjudice et du principe de réparation intégrale. Il n'affecte pas directement les questions techniques relatives à la qualité des livrables, à la recette et à l'imputabilité des anomalies, qui constituent le champ de la présente note. La question du quantum est donc expressément mise hors champ.

## 6. Qualification de l'obligation du prestataire

---

La qualification de l'obligation est la question-seuil : elle détermine la grille de lecture de tout le reste. Fsmx soutenait une obligation de moyens, au motif que l'atteinte du résultat dépendait de la coopération du client. L'argument est compréhensible dans un projet logiciel, où le client doit généralement exprimer ses besoins, valider les spécifications, participer à la recette et arbitrer les priorités.

L'arrêt rapporte toutefois une qualification de maîtrise d'œuvre assortie d'une obligation de résultat, le prestataire devant assurer la maintenance corrective et évolutive, réaliser les actions correctives nécessaires, développer un nouveau portail et intégrer la solution. Dans ce cadre, l'obligation de résultat n'impose pas un projet exempt de toute anomalie : elle impose un résultat conforme aux engagements, conduit selon une méthode maîtrisée, avec une capacité effective de correction et de stabilisation dans des délais raisonnables.

Un point mérite d'être souligné, car il distingue une lecture juridique d'une lecture d'ingénierie projet. Une obligation de résultat ne supprime pas les dépendances opérationnelles au client ; elle exige que ces dépendances soient identifiées, formalisées et pilotées. Lorsqu'un prestataire estime que la réussite dépend de validations, d'accès, de données métier, de jeux de test ou d'arbitrages, il doit pouvoir démontrer qu'il a sollicité ces éléments, alerté sur leur absence et tracé leur impact sur le planning, la qualité ou la capacité de recette. À défaut, l'invocation générale d'un aléa lié à la coopération du client reste insuffisante. L'analyse technique recherche donc si les dépendances client ont été suivies comme des risques projet, ou seulement invoquées a posteriori.

## 7. Le point technique déterminant : recette formelle et livrable recetable

---

C'est le cœur du dossier. Fsmx soutenait que Compass n'avait pas respecté la procédure de recette, rejetant des livraisons sans exécuter les tests prévus. L'argument est sérieux en principe : un client ne peut généralement pas refuser un livrable sans suivre la procédure de recette, qui permet de tester, d'émettre des réserves, de laisser corriger puis de vérifier à nouveau.

Mais il faut distinguer deux situations, et cette distinction est le test technique central du litige. Dans la première, le livrable est suffisamment stable pour être testé et le client refuse ou néglige la recette : le défaut peut alors lui être imputé. Dans la seconde, le livrable est affecté d'anomalies bloquantes qui

rendent une recette utile impossible : l'absence de recette ne traduit alors pas un manquement du client, mais l'absence d'un livrable recetable.

Exiger une recette complète d'un livrable dont les blocages empêchent déjà l'usage normal reviendrait à imposer une formalité vide de sens. La question technique se formule donc ainsi : la recette a-t-elle été empêchée par le client, ou rendue impossible par la qualité des livrables ? Les attendus rapportés, qui mentionnent des lots livrés à plusieurs reprises sans recette possible en raison d'anomalies bloquantes non résolues, orientent vers la seconde hypothèse. Cette orientation devrait toutefois être confirmée par l'examen contradictoire des procès-verbaux et des tickets, non accessibles ici.

## **8. Gravité des anomalies et qualité des livrables**

---

Les anomalies ne sont pas équivalentes. Une anomalie mineure reste compatible avec une recette sous réserve ; une anomalie majeure appelle une correction avant mise en production ; une anomalie bloquante empêche l'usage normal, interrompt les tests ou rend le livrable non recetable. L'argument selon lequel un projet logiciel comporte nécessairement des anomalies est exact, mais il ne protège pas le prestataire lorsque les anomalies sont bloquantes, récurrentes, non résolues et incompatibles avec le résultat attendu.

Les éléments retenus par la décision (anomalies bloquantes précoces, réclamations répétées, réunions hebdomadaires marquant la récurrence des difficultés, temps de réponse supérieurs au seuil contractuel, lots non recettés, régressions) ne décrivent pas un écart ponctuel mais un défaut de stabilisation dans la durée. Une expertise devrait toutefois vérifier que les mesures de performance ont été conduites dans des conditions de charge représentatives, et que les anomalies ont été qualifiées en gravité selon des critères contractuels, avant d'en tirer une conclusion définitive.

Un élément retenu mérite une attention particulière : l'absence de justification, par le prestataire, de spécifications fonctionnelles détaillées en réponse aux besoins exprimés. La spécification détaillée transforme le besoin métier en exigences exploitables, en règles de gestion, en critères d'acceptation et en scénarios de test. Pour un maître d'œuvre tenu à une obligation de résultat, son absence affaiblit deux choses à la fois : la démonstration d'un défaut de coopération du client, et la preuve d'une méthode maîtrisée.

## **9. Arguments du prestataire : sérieux en principe, à étayer en fait**

---

Trois arguments de Fsmx relèvent de la même logique : recevables en principe, mais subordonnés à une traçabilité qui, selon les éléments retenus, faisait défaut.

Le défaut de coopération du client peut modifier l'analyse, mais seulement s'il est relié à des pièces datées et précises : relances restées sans réponse, accès non fournis, validations bloquantes, tickets en attente, demandes hors périmètre identifiées. En l'état, la décision retient que ces éléments n'étaient pas démontrés ; l'argument reste donc déclaratif.

Les demandes hors périmètre appellent la même exigence. Dans une conduite de projet maîtrisée, une demande considérée comme hors périmètre doit être formalisée (avenant, ordre de changement, validation écrite ou arbitrage), en précisant sa nature et son impact sur la charge, le planning, les tests et les livrables. L'avenant n'a pas qu'une fonction financière : même accepté sans surcoût, il préserve la traçabilité du périmètre et évite qu'un retard issu d'une évolution soit imputé au mauvais acteur. L'argument tiré de demandes hors périmètre n'est donc techniquement utile que si le prestataire démontre les avoir qualifiées comme telles pendant l'exécution, en avoir signalé les impacts et avoir sollicité une validation.

Enfin, la résiliation après neuf mois d'un contrat de cinq ans doit être appréciée avec prudence. La durée contractuelle ne neutralise pas les obligations initiales de livraison et de stabilisation. Le point pertinent n'est pas la durée totale, mais le délai laissé au prestataire pour corriger avant la résiliation. Les éléments rapportés (difficultés précoces, réclamations répétées, plusieurs livraisons, mise en demeure) tendent à indiquer une résiliation intervenue après une période de difficultés récurrentes plutôt qu'après un incident isolé.

## 10. Ce qu'une expertise aurait dû établir

Plutôt que de trancher la responsabilité, une expertise aurait objectivé les points techniques déterminants. Les questions utiles, que les attendus publics permettent d'identifier mais non de vérifier directement, sont les suivantes :

- Les performances mesurées l'étaient-elles dans des conditions de charge représentatives, et le seuil de temps de réponse était-il contractuellement défini ?
- Les anomalies étaient-elles qualifiées en gravité selon des critères contractuels, et les lots étaient-ils techniquement recettables ?
- Les régressions révélaient-elles un défaut de tests internes ou d'organisation du prestataire ?
- Des spécifications fonctionnelles détaillées avaient-elles été produites en réponse aux besoins exprimés ?
- Les dépendances client (validations, accès, données, recette) ont-elles été suivies comme des risques projet ou invoquées a posteriori ?
- Les tickets relevaient-ils du périmètre initial ou de demandes d'évolution, et avaient-ils été tracés comme tels ?

Les attendus publics apportent des indices forts sur certains points, notamment les temps de réponse supérieurs au seuil contractuel, les lots livrés à plusieurs reprises sans recette possible et la mention de régressions. Ils ne permettent pas en revanche de vérifier directement les conditions dans lesquelles les mesures ont été conduites, la qualification contractuelle des anomalies en gravité, ni l'historique complet des cycles de correction. C'est précisément ce qu'une expertise aurait dû établir de manière contradictoire.

Ces questions départagent trois hypothèses qu'une expertise aurait eu pour fonction de tester : un échec imputable à la qualité des livrables, un échec imputable à un défaut de coopération client, ou un échec mixte. La note ne choisit pas entre elles sur la base d'une décision déjà rendue ; elle montre ce qu'il faudrait établir pour le faire de manière techniquement fondée.

## 11. Pièces nécessaires à une analyse complète

Catégorie	Pièces nécessaires
Contrat	Contrat du 1er août 2013, annexes, clauses d'objet et de maîtrise d'œuvre, clauses de recette, engagements de performance, clause résolutoire.
Besoin	Cahier des charges, expression de besoin, comptes rendus d'ateliers de cadrage.
Spécifications	Spécifications fonctionnelles générales et détaillées, critères d'acceptation.
Livraison	Description et dates de livraison des lots, contenu des lots non recettés.
Recette	Plan de recette, scénarios de test, PV de recette, réserves, délais applicables.
Anomalies	Tickets, qualification de gravité, statut de correction, historique des régressions.

Catégorie	Pièces nécessaires
Performance	Rapport externe, tests de charge, mesures et conditions de test.
Gouvernance	Comptes rendus de réunions, alertes, décisions, plans d'action.
Périmètre	Demandes d'évolution, avenants, refus d'avenant, analyses hors périmètre.
Résiliation	Mise en demeure, courriers de résiliation, réponses, calendrier de correction.

Sans ces pièces, l'analyse demeure conditionnelle.

## 12. Conclusion provisoire

Le dossier illustre un litige de déploiement logiciel dans lequel le prestataire était qualifié de maître d'œuvre et tenu à une obligation de résultat. Sur la base des seuls éléments publics, et compte tenu de la nature de la source rappelée en section 3, l'analyse ne peut pas valider de manière indépendante les constatations techniques retenues.

Ce qu'elle peut établir, en revanche, est méthodologique et reste le cœur de sa valeur. La question déterminante n'est pas le respect formel de la recette mais le caractère recetable des livrables : une procédure de recette suppose un livrable suffisamment stable pour être testé. De même, les arguments du prestataire relatifs à la coopération du client et aux demandes hors périmètre ne produisent d'effet que s'ils sont tracés pendant l'exécution, non invoqués après coup.

Les attendus rapportés orientent vers l'hypothèse d'un défaut de qualité et de stabilisation du côté du prestataire. Mais cette orientation est celle de la décision, non une conclusion indépendante : la confirmer supposerait l'examen contradictoire des pièces techniques listées en section 11. La contribution de cette note n'est donc pas de re-juger l'affaire, mais de structurer les questions techniques qu'une expertise aurait dû résoudre et d'indiquer les pièces nécessaires pour le faire.

## 13. Note de prudence

*La présente note ne remplace ni une analyse juridique complète ni une expertise technique au sens procédural. Établie à partir d'une décision publique de cassation, sans accès à l'arrêt d'appel complet, au contrat ni aux pièces techniques, elle vise uniquement à structurer les points de décision et à identifier les vérifications et pièces nécessaires à une appréciation éclairée. Toute conclusion ferme supposerait l'examen contradictoire des pièces contractuelles et techniques.*