

BGer 4A 505/2023 vom 29. Juli 2024

Bundesgericht, 2024-07-29, FR

Quelle: https://mcp.opencaselaw.ch/entscheid/bger_4A_505_2023

FR: TF 4A 505/2023 du 29 juillet 2024

IT: TF 4A 505/2023 del 29 luglio 2024

Regeste

contrat de maintenance informatique, | Droit des obligations (en général)

Erwägungen

E. 1

Interjeté en temps utile (art. 100 al. 1 LTF) par la demanderesse qui a succombé dans ses conclusions (art. 76 al. 1 LTF) et dirigé contre un arrêt final (art. 90 LTF) rendu en matière civile (art. 72 al. 1 LTF) par un tribunal cantonal supérieur (art. 75 LTF) dans une affaire pécuniaire dont la valeur litigieuse est supérieure à 30'000 fr. (art. 74 al. 1 let. b LTF), le recours en matière civile est recevable au regard de ces dispositions. Demeure réservée, à ce stade, la recevabilité des griefs soulevés par la recourante.

E. 2.1

Le Tribunal fédéral statue sur la base des faits établis par l'autorité précédente (art. 105 al. 1 LTF). Il ne peut s'en écarter que si ces faits ont été établis de façon manifestement inexacte - ce qui correspond à la notion d'arbitraire au sens de l' art. 9 Cst. (ATF 140 III 115 consid. 2; 137 I 58 consid. 4.1.2; 137 II 353 consid. 5.1) - ou en violation du droit au sens de l' art. 95 LTF (art. 105 al. 2 LTF), et si la correction du vice est susceptible d'influer sur le sort de la cause (art. 97 al. 1 LTF). La critique de l'état de fait retenu est soumise au principe strict de l'allégation énoncé par l' art. 106 al. 2 LTF (ATF 140 III 264 consid. 2.3 et les références citées). La partie qui entend attaquer les faits constatés par l'autorité précédente doit expliquer clairement et de manière circonstanciée en quoi ces conditions seraient réalisées (ATF 140 III 16 consid. 1.3.1 et les références citées). Si la critique ne satisfait pas à ces exigences, les allégations relatives à un état de fait qui s'écarterait de celui de la décision attaquée ne pourront pas être prises en considération (ATF 140 III 16 consid. 1.3.1). Les critiques de nature appellatoire sont irrecevables (ATF 130 I 258 consid. 1.3). Le complètement de l'état de fait ne relève pas de l'arbitraire; un fait non constaté ne peut pas être arbitraire, c'est-à-dire constaté de manière insoutenable. En revanche, si un fait omis est juridiquement pertinent, le recourant peut obtenir qu'il soit constaté s'il démontre qu'en vertu des règles de la procédure civile, l'autorité précédente aurait objectivement pu en tenir compte et s'il désigne précisément les allégués et les offres de preuves qu'il lui avait présentés, avec référence aux pièces du dossier (art. 106 al. 2 LTF ; ATF 140 III 86 consid. 2). Concernant l'appréciation des preuves, le Tribunal fédéral n'intervient, du chef de l' art. 9 Cst. , que si le juge du fait n'a manifestement pas compris le sens et la portée d'un moyen de preuve, a omis sans raisons objectives de tenir compte des preuves pertinentes ou a effectué, sur la base des éléments recueillis, des déductions insoutenables (ATF 137 III 226 consid. 4.2; 136 III 552 consid. 4.2; 134 V 53 consid. 4.3).

E. 2.2

C'est le lieu de relever que les éléments de fait qui ressortent du mémoire de recours, notamment de la partie "introduction" et "rappel des faits", et divergent de ceux retenus par la cour cantonale, sans que l'arbitraire ou le complètement de l'état de fait ne soit invoqué dans les formes prescrites, ne seront pas pris en considération.

E. 2.3

Le Tribunal fédéral applique le droit d'office (art. 106 al. 1 LTF). Compte tenu de l'exigence de motivation contenue à l' art. 42 al. 1 et 2 LTF , sous peine d'irrecevabilité (art. 108 al. 1 let. b LTF), il n'examine en principe que les griefs invoqués, sauf en cas d'erreurs juridiques manifestes. Il n'est pas tenu de traiter, comme le ferait une autorité de première instance, toutes les questions juridiques qui pourraient se poser, lorsque celles-ci ne sont plus discutées devant lui (ATF 140 III 86 consid. 2; 137 III 580 consid. 1.3). Par exception à la règle selon laquelle il applique le droit d'office, il n'examine la violation d'un droit constitutionnel que si le grief a été invoqué et motivé de façon détaillée (art. 106 al. 2 LTF ; 137 III 580 consid. 1.3; 135 III 397 consid. 1.4).

E. 3

Il est acquis que les parties ont été liées par un contrat de maintenance informatique; sa qualification en tant que contrat innommé n'est par ailleurs plus litigieuse (arrêt attaqué, consid. 2), pas plus que les justes motifs dont la résiliation anticipée immédiate était dépourvue (arrêt attaqué, consid. 3 et consid. 4.1). N'est également pas débattue la date à laquelle le contrat a pris fin, de sorte qu'il n'est pas nécessaire d'examiner les modalités de la résiliation ordinaire du contrat (supra let. A.c). A ce stade, le litige ne porte plus que sur deux objets. D'une part, la recourante reproche à la cour cantonale de n'avoir pas condamné l'intimée, sur la base de la responsabilité contractuelle, à réparer son prétendu dommage, raison pour laquelle elle reprend l'intégralité de ses conclusions en paiement (infra consid. 4). D'autre part, elle fait grief à l'autorité précédente de n'avoir pas déduit du montant des conclusions en paiement reconventionnelles de l'intimée, qui lui ont été intégralement allouées, les charges que cette dernière aurait pu épargner du fait de la cessation de son activité pour la recourante suite à la résiliation (injustifiée) du contrat (infra consid. 5).

E. 4

Dans un premier groupe de moyens, la recourante, dénonçant une violation de l' art. 97 CO et se plaignant d'un établissement arbitraire des faits, reproche en substance à la cour cantonale d'avoir exclu toute responsabilité contractuelle de l'intimée. Pour comprendre l'argumentation de la recourante exposée ci-dessous, il convient au préalable de rappeler certains principes juridiques et d'exposer le raisonnement retenu par les juges précédents.

E. 4.1

En matière contractuelle, les conditions d'une action en responsabilité sont énoncées à l' art. 97 al. 1 CO . La responsabilité est engagée lorsque quatre conditions cumulatives sont remplies : un dommage, une violation du contrat (sous la forme de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'une obligation), un rapport de causalité (naturelle et adéquate) et une faute (qui est présumée) (arrêts 4A_30/2020 du 23 mars 2021 consid. 3.2.1; 4A_41/2016 du 20 juin 2016 consid. 3.4; 4A_90/2011 du 22 juin 2011 consid. 2.2.2). Conformément à l' art. 8 CC , le demandeur supporte le fardeau de l'allégation objectif (objektive Behauptungslast) et de la preuve (Beweislast) des trois premières conditions (ATF 147 III 463 consid. 4.1 et les arrêts cités); cela signifie que, si le juge ne parvient pas à une conviction, n'est pas à même de déterminer si chacun de ces faits s'est produit ou ne s'est pas produit, il doit statuer

au détriment du demandeur (ATF 132 III 689 consid. 4.5; 129 III 18 consid. 2.6; 126 III 189 consid. 2b). En revanche, la faute est présumée, de sorte qu'il incombe au défendeur d'apporter la preuve du contraire, à savoir qu'aucune faute ne lui est imputable (" à moins qu'il ne prouve "); il supporte ainsi le fardeau de la preuve pour le cas où le juge ne serait convaincu ni de l'existence d'une faute, ni de son absence (renversement du fardeau de la preuve; ATF 115 II 255 consid. 2b).

E. 4.2

La cour cantonale a considéré que la résiliation immédiate du contrat n'était pas justifiée; ce point n'est plus litigieux. Elle n'en a pas moins examiné les prestations fournies par l'intimée. En amont de son examen, elle a relevé que dans l'appréciation d'"éventuels manquements au niveau des prestations de maintenance fournies" par l'intimée, il devait être tenu compte de l'infrastructure informatique de la recourante, qui était "en fin de vie" et qui résultait du budget restreint qu'elle allouait à son département informatique. Cela dit, l'instance précédente a constaté qu'aucune paralysie des activités commerciales de la recourante n'était survenue. Les choix opérés par l'intimée, sous la supervision de D._____, semblaient au contraire avoir été favorables au maintien du bon fonctionnement du système informatique. Par ailleurs, il n'était pas démontré que l'intimée, qui détenait les compétences nécessaires à l'exécution du contrat, aurait failli à son devoir d'informer et conseiller la recourante. Au contraire, il était démontré que l'intimée s'était plainte à la recourante, par courriel du 26 mars 2015, de retard dans le renouvellement de certains contrats et qu'elle s'était dite préoccupée par ce retard qui pouvait avoir un impact sur l'ensemble des fonctions du département informatique. La cour cantonale a évoqué le fait que de nombreux patches et mises à jour n'avaient pas été appliqués ou installés par l'intimée, sans toutefois retenir que ce comportement constituait une violation contractuelle et en précisant que leur installation n'aurait pas eu pour effet d'améliorer le système informatique. Les prétendues négligences en matière de "maintenance logicielle" n'étaient pas démontrées, tout comme le fait que le site distant n'aurait pas été opérationnel. Le fait que le site distant n'aurait pas été testé était en outre "peu plausible" et aurait dans tous les cas été toléré par la recourante, à laquelle il incombait de vérifier si le site fonctionnait correctement. A la lire, la recourante avait également toléré la "mauvaise gestion ainsi que [le] désordre dans les salles informatiques". Cela exposé, aux yeux de la cour cantonale, les faits démontraient que la recourante était satisfaite des services de l'intimée, cette dernière n'ayant jamais fait l'objet d'un avertissement, ni même de simples critiques durant l'ensemble des rapports contractuels, alors même que le département informatique faisait chaque année l'objet d'un audit externe et d'un audit interne. Enfin, aucun élément du dossier n'avait permis d'établir un lien de causalité entre l'état du système informatique de la recourante au moment de la résiliation du contrat et une éventuelle insuffisance des prestations de maintenance que l'intimée s'était engagée à fournir. Compte tenu de ce qui précède, il n'était pas nécessaire "d'examiner si les [autres] conditions posées par l' art. 97 CO (notamment l'existence et la quotité du prétendu dommage [...]) seraient remplies".

E. 4.3.1

Selon la recourante, l'état de fait de l'arrêt attaqué serait entaché d'arbitraire en ce qui concerne "la cause de l'état catastrophique du système informatique de la recourante". La cour cantonale aurait donné "un poids manifestement disproportionné aux allégations de l'intimée" en retenant que celle-ci "n'était qu'un bouc émissaire" et avait "toujours agi au mieux de ses compétences". Elle n'aurait par ailleurs "pas du tout [tenu] compte des

difficultés pour la recourante d'obtenir des rapports de la part de l'intimée". Selon la recourante, il aurait fallu à cet égard "tenir compte des informations dont [elle] disposait et auxquelles elle avait accès avant de retenir contre elle son inaction". De plus, l'autorité précédente n'aurait pas tenu compte des compétences techniques respectives des parties. Enfin, elle aurait omis "des faits pourtant essentiels pour déterminer les obligations juridiques des parties, soit notamment le devoir de diligence de l'intimée vis-à-vis de la recourante". S'ensuivrait un résultat arbitraire, puisque la recourante serait tenue sur cette base de "récompenser un comportement en violation du contrat".

E. 4.3.2

La recourante se limite à exposer sa propre appréciation des circonstances factuelles, distincte de celle retenue par la cour cantonale, sans se conformer aux exigences applicables en matière d'arbitraire (art. 106 al. 2 LTF). En particulier, elle ne précise pas en quoi les faits constatés - qu'on peine à identifier faute de références précises à l'arrêt entrepris - auraient été arbitrairement établis. Par ailleurs, sa critique ne s'appuie sur aucun moyen de preuve versé à la procédure. En ce qui concerne la remise des rapports notamment, elle ne démontre pas avoir valablement allégué et prouvé qu'elle en aurait exigé la production par l'intimée, alors que le contrat prévoyait que les rapports mensuels ne devaient être fournis que sur demande de la recourante (arrêt attaqué, let. C.i). Partant, le grief est irrecevable.

E. 4.4.1

La recourante reproche encore à la cour cantonale d'avoir exclu toute indemnisation fondée sur l' art. 97 CO sur le seul fondement de l'absence de justes motifs imputables à l'intimée justifiant une résiliation anticipée du contrat. Juste motif et violation contractuelle seraient des notions indépendantes, l'absence de l'un n'excluant pas l'existence de l'autre. D'après la recourante, l'intimée aurait violé ses devoirs contractuels. Il aurait existé une relation de confiance entre les parties, ce qui expliquerait que la recourante ait toléré les prétendues violations de l'intimée sur la durée. L'intimée aurait "renâcl[é] à fournir des rapports sur son activité et l'état du système" et aurait communiqué difficilement avec son supérieur hiérarchique, D._____. Il aurait donc été difficile pour elle de connaître l'état exact de son système informatique, étant donné que D._____ n'aurait pas disposé des connaissances techniques suffisantes et que la communication entre les parties serait devenue difficile. Son budget insuffisant n'expliquerait pas l'ampleur du problème et il aurait été de la responsabilité de l'intimée de l'avertir si son comportement l'empêchait d'effectuer son travail et mettait en danger la sécurité du système informatique.

E. 4.4.2

L'argumentation développée par la recourante n'emporte nullement la conviction de la cour de céans. Contrairement à ce qu'elle prétend, la cour cantonale n'a pas exclu qu'une violation contractuelle, qui ne constituerait pas un juste motif de résiliation d'un contrat de durée, puisse néanmoins causer un dommage et engager la responsabilité contractuelle de son auteur. En revanche, ladite cour a considéré que les éléments avancés par la recourante ne permettaient pas d'établir l'existence de manquements imputables à l'intimée qui lui auraient causé un dommage. Puisque c'est elle qui prétend au paiement de dommages-intérêts, la recourante devait prouver les trois conditions mentionnées ci-dessus, dont la violation du contrat. Or, dans son mémoire de recours, qui mêle inextricablement le fait et le droit, on ne perçoit pas par quel comportement l'intimée aurait failli à remplir ses obligations contractuelles. Il aurait notamment fallu alléguer précisément quelles étaient ces

obligations contractuelles. La recourante brandit, en vain, que l'intimée n'aurait pas remis les rapports mensuels - feignant d'oublier que ces rapports ne devaient être remis que sur demande et qu'aucune demande dans ce sens ne ressort de l'état de fait. Elle prétend encore que l'intimée n'aurait pas respecté son devoir de l'informer, alors que le contraire ressort des faits souverainement constatés par la cour cantonale (supra let. A.d et A.h). Elle ne conteste pas même que les audits annuels n'ont que rarement relevé des problèmes concernant le service informatique, ni que les quelques recommandations qui étaient émises dans ce cadre ont toujours été suivies par l'intimée (supra let. A.f). Par ailleurs, la cour cantonale a exclu l'existence d'un lien de causalité naturelle et adéquate entre les prétendus manquements imputables à l'intimée et un éventuel dommage lié à l'état du système informatique. Ce point scelle à lui-seul le sort du recours sur cet aspect, le lien de causalité naturelle entre le fait générateur de responsabilité et le dommage étant une question de fait que la cour de céans n'examine que sous l'angle de l'arbitraire et la recourante n'ayant pas formulé un tel grief à ce propos. Partant, le raisonnement de l'autorité précédente échappe à toute critique; le grief doit être rejeté.

E. 5

La recourante s'en prend encore au montant de l'indemnité allouée à l'intimée, lequel devrait, selon elle, être réduit.

E. 5.1

La cour cantonale a considéré qu'en raison de la résiliation injustifiée, l'intimée devait être placée dans la situation qui aurait été la sienne si le contrat avait été régulièrement exécuté jusqu'au 31 décembre 2017. Ainsi, elle pouvait prétendre au paiement des mensualités prévues contractuellement pour la période courant de mars 2016 à décembre 2017, point qui n'est pas contesté par la recourante. Il n'y avait par ailleurs pas lieu de réduire la quotité de l'indemnité que la recourante devait lui verser. En effet, la recourante n'avait ni allégué, ni démontré quels montants l'intimée aurait épargnés, respectivement gagnés en raison de la résiliation du contrat par la recourante.

E. 5.2

La recourante reproche à la cour cantonale d'avoir versé dans l'arbitraire en ne tenant pas compte des économies et gains réalisés par l'intimée. Selon elle, la cour cantonale aurait pourtant elle-même retenu, en faits, que l'intimée n'aurait plus exercé d'activité suite à la résiliation du contrat et que C. _____, alors employé de l'intimée, aurait perçu des indemnités de chômage. Par ailleurs, conformément à l' art. 42 al. 2 CO , il aurait fallu reconnaître qu'elle n'était pas en mesure d'apporter "la preuve stricte de l'étendue de la réduction du dommage" de l'intimée, faute d'avoir obtenu les chiffres financiers de cette dernière malgré une demande formelle. S'ensuivrait une violation des art. 377, art. 42, art. 44 CO en lien avec l' art. 99 CO .

E. 5.3

Le grief n'est pas fondé. Même en cas d'application de l' art. 42 al. 2 CO , la partie qui allègue un dommage doit établir toutes les circonstances qui permettent au juge de procéder à son estimation. Or, la recourante ne démontre pas où les faits en question (dont elle ne serait soi-disant pas en mesure d'apporter la preuve) auraient été valablement allégués en procédure, pas plus qu'elle ne démontre avoir requis des moyens de preuve qui auraient permis de les prouver à satisfaction. Par conséquent, l'autorité inférieure n'a pas violé le droit fédéral en ne déduisant pas les prétendues économies réalisées par l'intimée.

E. 6

En définitive, le recours doit être rejeté dans la mesure de sa recevabilité. La recourante, qui succombe, supportera les frais de procédure (art. 66 al. 1 LTF) et versera des dépens à l'intimée (art. 68 al. 1 et 2 LTF).

Export aus OpenCaseLaw (CC0). Verbindlich ist allein der vom erlassenden Gericht veröffentlichte Originaltext. Quellen-URL siehe oben.