

EXEMPLE DE RÉOLUTION DE SINISTRE

FACE À UN AUDIT NÉGATIF

SUR LA PRESTATION DE NOTRE ASSURÉ, HISCOX CHOISIT DE LE CONVAINCRE DE RECONNAÎTRE UNE RESPONSABILITÉ ET RÉDUIT LE COÛT DE LA RÉCLAMATION

LES ACTEURS

Client de notre assuré :
Une société éditrice de progiciel de paye en mode Saas.
Elle édite 45 000 bulletins de paye par mois.



Entreprise assurée par Hiscox :
Une Société spécialisée en conseil et systèmes de logiciels informatiques.
Le Directeur Général, self made man, a très à cœur de satisfaire ses clients et s'engage personnellement auprès d'eux.
Chiffre d'affaire : 68 000 000 €
534 salariés

LE CONTEXTE

La prestation de notre assuré :
La cliente de notre assuré décide de lancer la refonte de son progiciel en méthode agile avec la promesse d'industrialiser les développements et d'avoir un produit adaptable et évolutif.

Le projet qui a démarré le 17 février est toujours en cours lorsque le client porte sa réclamation. Le contrat initial a été signé le 14 avril et a nécessité pas moins de 20 avenants.

3 ans plus tard, le client mène un audit sur la solution en cours de livraison, sans prévenir notre assuré. Cet audit met en exergue des réserves quant à la sécurité de la solution, sa maintenabilité, son évolutivité, sa fiabilité et sa testabilité. Il est ainsi relevé :

- Des défauts de conception et d'architecture
- Une complexité inutile venant handicaper la maintenabilité et l'évolutivité de la solution
- Un déficit documentaire
- Un manque de maturité des développeurs et des lacunes de connaissance
- Des tests unitaires balbutiants
- Des algorithmes peu performants

L'AFFAIRE



9 novembre 2017

Réclamation client sur la base des conclusions de l'audit

14 décembre 2017

Ouverture du dossier Hiscox



30 mars 2018

Confirmation de notre position de garantie sur le dossier auprès du courtier et du client

17 mai 2018

Rencontre avec l'assuré, son conseil avec notre expert pour définir la stratégie de défense / une éventuelle négociation

8 juin 2018

Intervention à hauteur de 450 000 € au titre du contrat d'assurance Hiscox



Nous proposons 450 000 € et vous retirez la réclamation

Nous acceptons

11 juillet 2018

Clôture du dossier sinistre

L'ACCOMPAGNEMENT D'HISCOX ET DE SES EXPERTS

LA RÉCLAMATION DU CLIENT DE NOTRE ASSURÉ

Sur la base des résultats de l'audit, l'assiette de réclamation que nous vous présentons peut s'élever à... **2 millions d'euros !**



L'ACCOMPAGNEMENT HISCOX POUR NOTRE CLIENT



- ✓ Avec l'aide d'un expert, **nous avons estimé que si une procédure judiciaire était engagée, le préjudice réclamé par la cliente serait d'au moins 2 millions d'euros.**
- ✓ Après analyse de ce dossier il est apparu que **la responsabilité de notre assurée dans l'échec du projet était engagée à hauteur de 80 %** du fait de :
 - La qualité des livrables
 - Un nombre important d'anomalies à corriger
 - Des défaillances techniques dans la création du code source de l'application
 - Un pilotage défaillant pendant les premières phases du projet – notre assuré a laissé croître le stock d'anomalies en acceptant les priorisations non pertinentes fixées par le client.
- ✓ Une difficulté a été celle de faire comprendre à notre assuré, Directeur Général, que bien qu'il ait eu l'impression de tout faire pour satisfaire son assuré, il valait mieux **accepter le principe d'une responsabilité établie et accueillir la réclamation pour négocier une solution d'indemnisation au plus juste**, plutôt que de chercher à démontrer qu'il n'y avait pas de faute et crispier encore davantage les relations avec son client.
- ✓ Notre avocat a réussi à le convaincre à mener une négociation pour **corriger une partie des dysfonctionnements et indemniser le client à hauteur de 450 000 €,** compte tenu des expositions financières potentielles et des réclamations qui auraient pu être évoquées devant un tribunal **(en plus des 59 000 € de frais et honoraires d'avocats et 14 000 € de frais d'experts), à la charge d'Hiscox.**

LA RÉOLUTION



Il était essentiel de comprendre la psychologie du dirigeant et de le convaincre de suivre notre stratégie de défense pour pouvoir éviter une réclamation plus importante et une facture beaucoup plus élevée que ce nous avons pu négocier.

Dans notre gestion, nous tenons compte de la personnalité des individus en présence pour choisir les partenaires les plus adaptés ou établir la stratégie relationnelle la plus pertinente par rapport à nos interlocuteurs.