

# Analyse des litiges

## Les chiffres

# Les chiffres principaux en 2023

---

**Nombre de  
litiges déclarés**

**55**

**Préjudice  
médian**

**2 050 €**

**Durée moyenne de  
résolution**

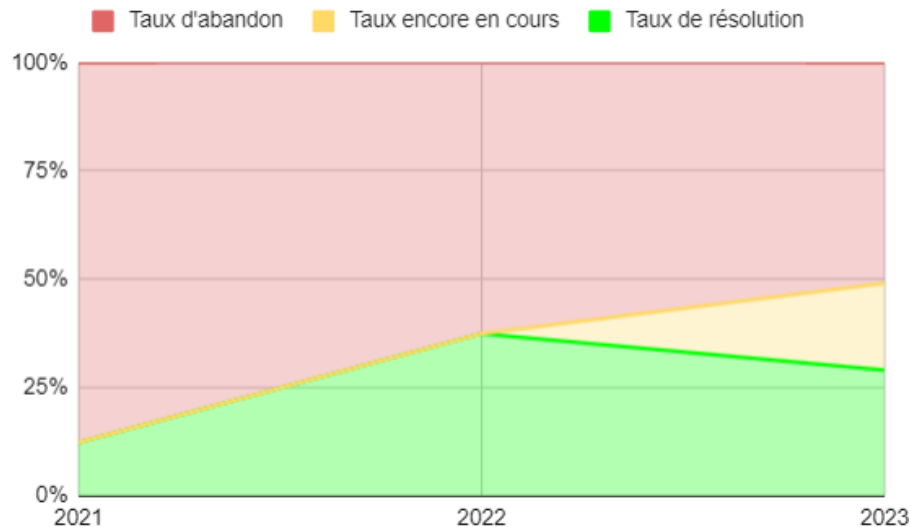
**173 jours**

**Note:**

- Tous les montants présentés sont en HT.
- Un litige est un désaccord entre une Junior et un client ou un intervenant.

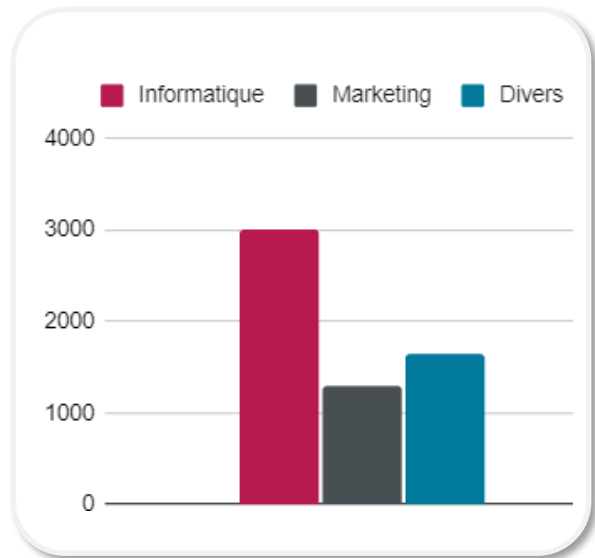


# Résolution des litiges

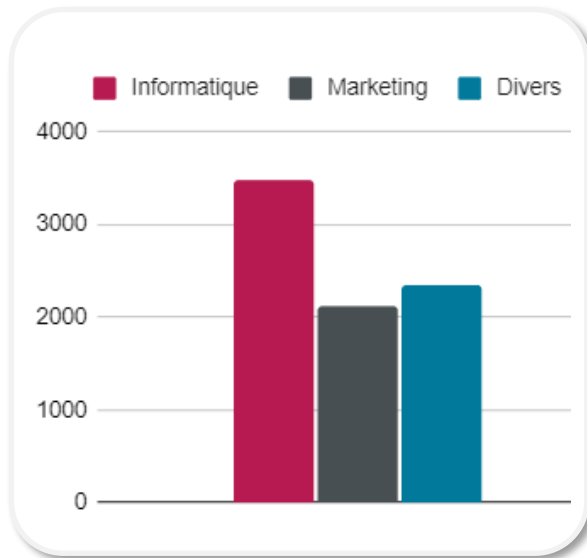


- **Abandon : gain insuffisant par rapport aux efforts à déployer**
- **Taux de résolution en augmentation ces dernières années**

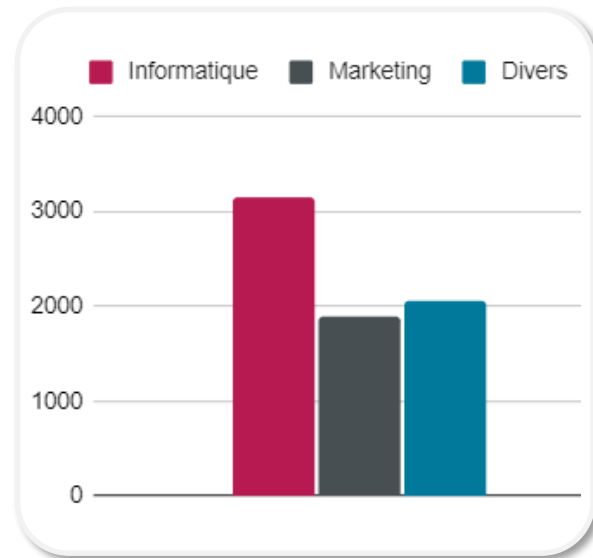
# Préjudice médian par type de prestation



2021



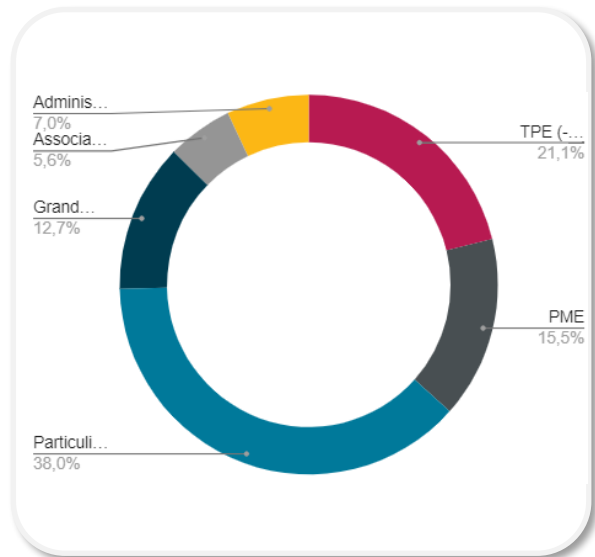
2022



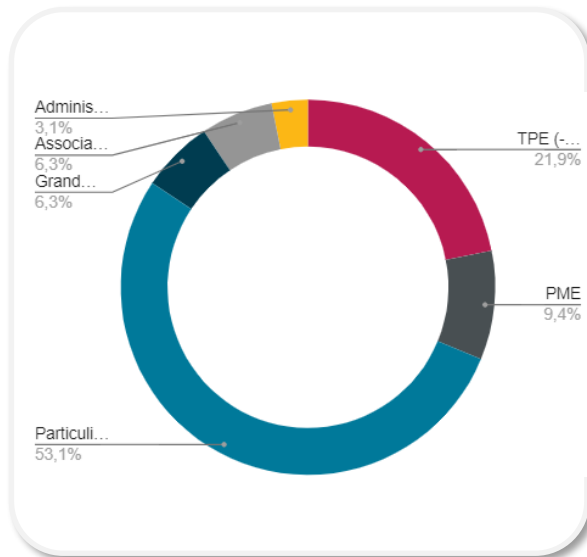
2023

- Préjudice plus élevé pour les études informatiques
- Pas d'évolution selon le type de prestation ces dernières années

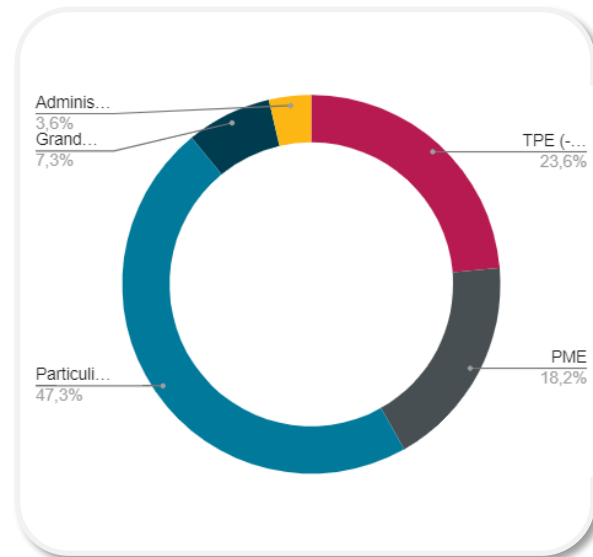
# Répartition des litiges par type de client



2021



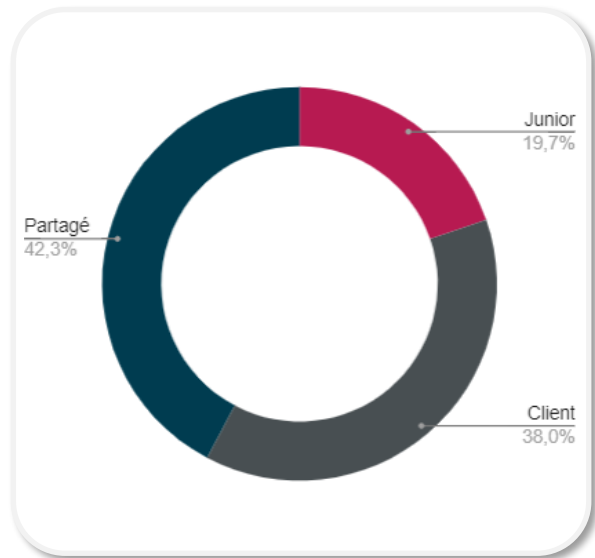
2022



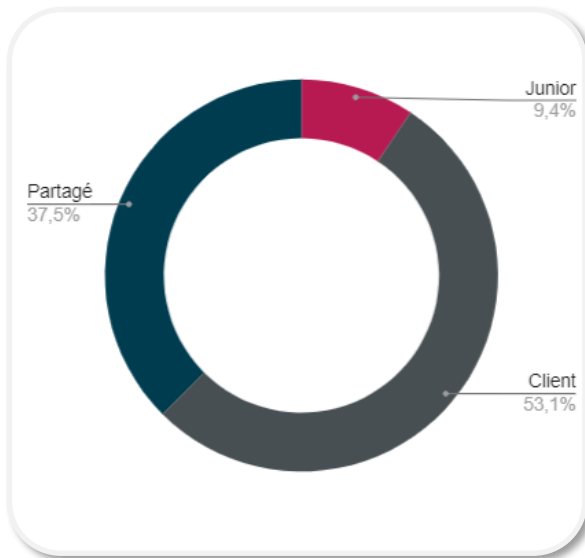
2023

- Majorité de particuliers et petites structures (risque majeur)
- Très peu de grands groupes et d'administrations

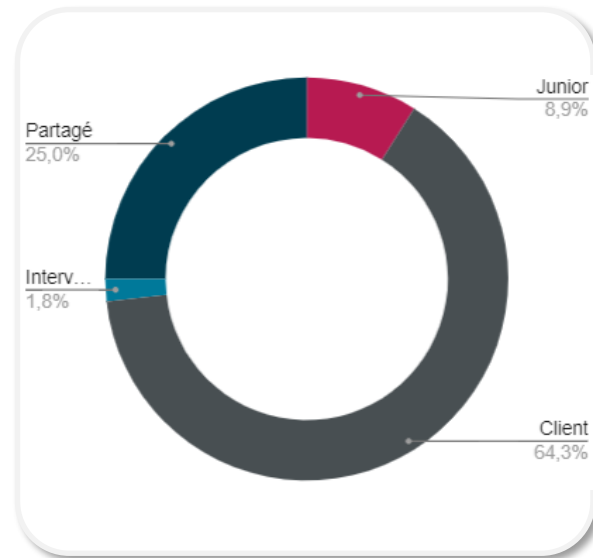
# Répartition de l'origine de la responsabilité



2021



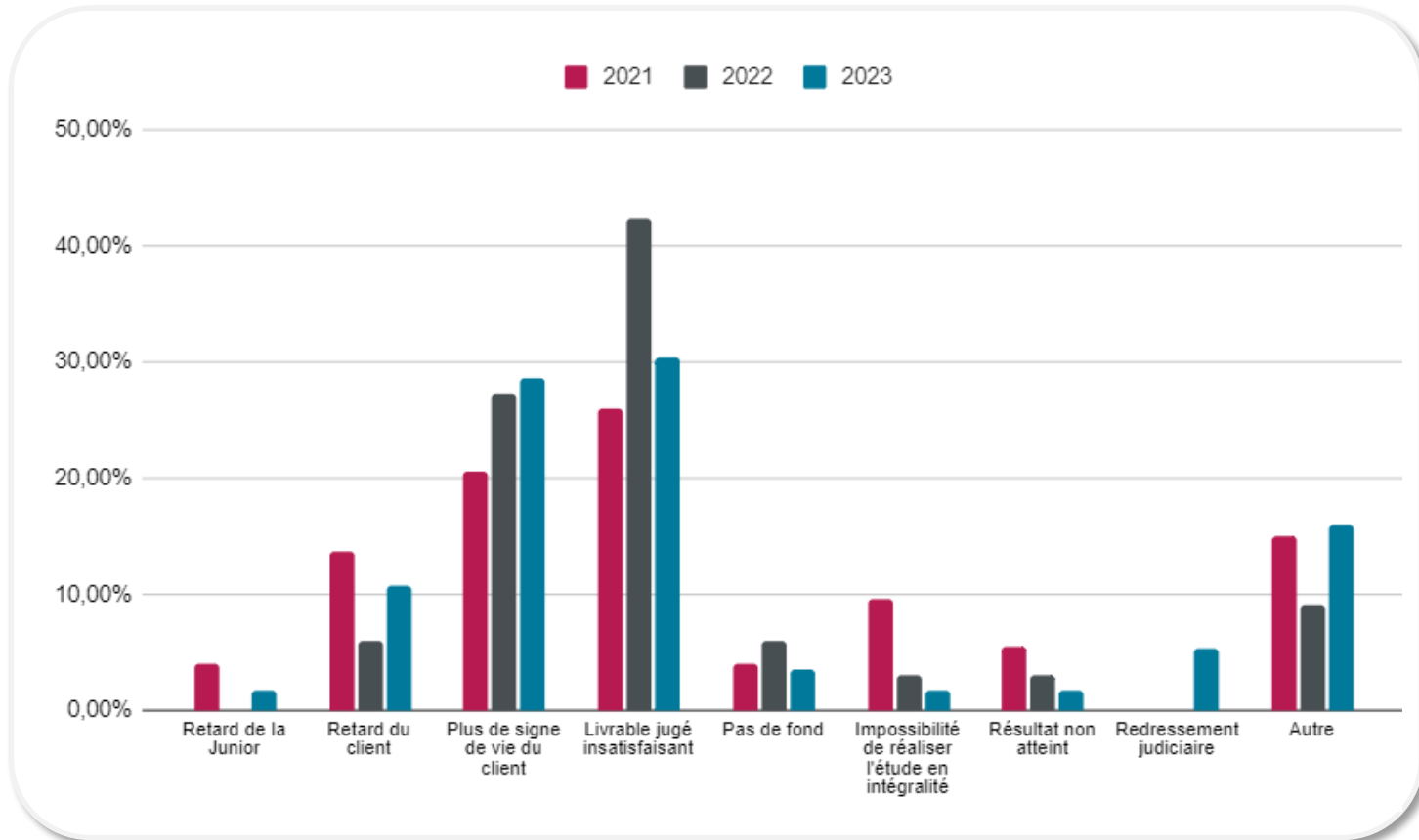
2022



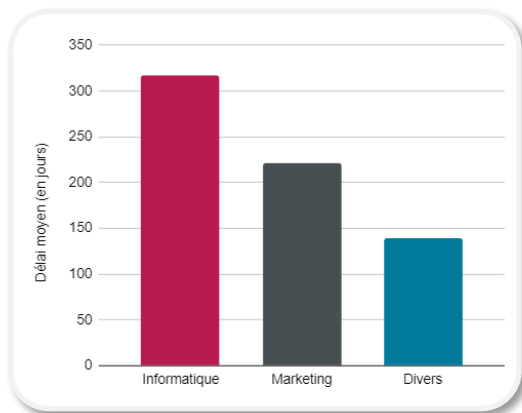
2023

- Majorité des litiges à la responsabilité des clients
- Diminution des litiges à la responsabilité des Juniors

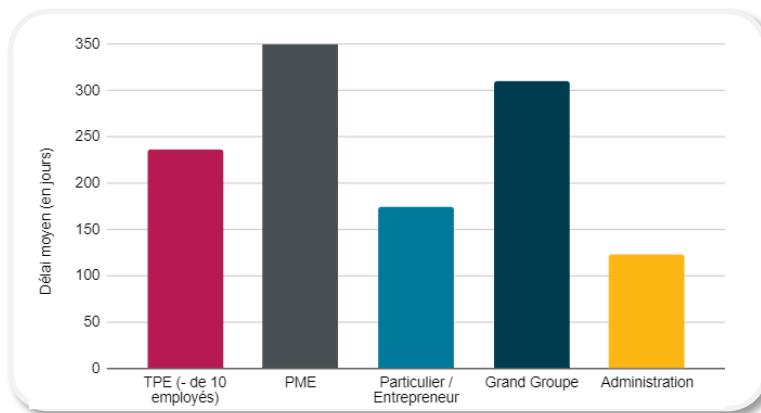
# Délai des litiges selon leur origine



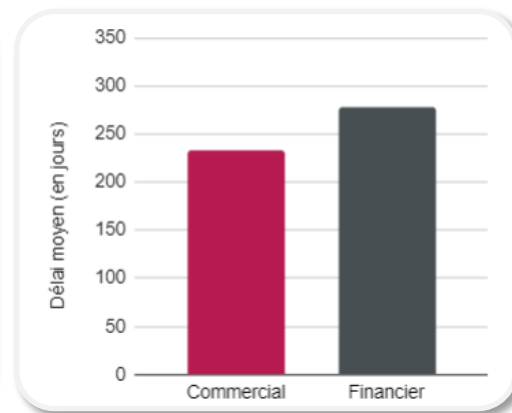
# Durée des litiges en 2023



Durée moyenne selon le type d'étude



Durée moyenne selon le type de client



Durée moyenne selon le type de litige

**Note :** le temps de déclaration moyen d'un litige est de 100 jours.

- Études informatiques sujettes à des résolutions plus longues
- Litiges financiers moins éprouvants mais prennent plus de temps



# Analyse des litiges

## La prévention

# Les situations litigieuses

Un litige sera mieux anticipé et empêché en veillant aux situations suivantes

## CÔTÉ JUNIOR

- Compréhension client
- Cahier des charges
- Qualité des livrables
- Manque de compétences
- Retards
- Échanges
- Passation

## CÔTÉ CLIENT

- Solvabilité
- Liquidation
- Retards

## CÔTÉ INTERVENANT

- Mauvaise compréhension du concept J.E.
- Absence de réponse

Consultez [l'Analyse des litiges en 2023](#) détaillée !

# Le Cahier des Charges

## Éléments clefs



### Temporalité

À quel moment rédiger un cahier des charges dans une étude ?



### Structure

Mentions à inclure et périmètre d'action à délimiter



### Exhaustivité

Documents d'étude à détailler le plus possible (client comme intervenant)



### Règles de l'art

Règles sous-entendues devant être respectées sans mention dans le CdC

Consultez [l'Analyse des litiges en 2023](#) détaillée !

# Traiter un litige

## Comment réagir si un litige survient ?



**Contacter le pôle  
Conseil de la CNJE**

**Une résolution à l'amiable est-elle possible ?**

**Si non**



**Injonction de  
paiement**



**Assistance  
MAIF**



**Médiation des  
entreprises**

**Consultez [l'Analyse des litiges en 2023](#) détaillée !**