

Analyse des litiges, Problématiques & Recommandations

AGP de Février 2022

Date : 30/03/2022

Auteurs : Aymeric BOCQUET – Responsable Conseil 2021-2022,

Hugo ABRIKH – Chargé de mission Conseil 2021-2022

Diffusion : Juniors, équipe CNJE



Confédération Nationale des Junior-Entreprises

6, rue des Immeubles Industriels 75011 Paris | +33 (0)1 43 70 26 56 | FAX +33 (0)1 43 70 23 13 | contact@cnje.org

www.junior-entreprises.com | N°SIRET : 330 296 955 00066 | Code APE 9499Z

CNJE

Sommaire

Le mot du pôle Conseil	4
Les litiges	5
Les chiffres	5
Typologie de clients	5
Typologie d'études	7
Origine des litiges	10
Principales problématiques	11
Besoins du client	11
Solvabilité du client	12
Les retards	13
Trace des échanges	13
Qualité des livrables insuffisante	14
Les études informatiques	14
Règles de l'art	14
Oubli d'éléments indispensables dans la Convention	15
Manque de compétences	15
Autres remarques	16
Traitement des dossiers	16
Litiges étudiants	16
Les commandements d'une étude	17
En amont de l'étude	17
Pendant l'étude	18
Que faire lors d'un litige avéré ?	19
Contacter la CNJE	19
Injonction de paiement	19
MAIF	20
Un médiateur	20



Conclusion	20
Autres problématiques	21
Relations avec les administrations	22
Le cadre légal des Junior-Entreprises : parfois un mystère pour les administrations	22
Faire preuve de bonne foi	22
Demander une remise gracieuse sur les pénalités	23
Les contrôles URSSAF en Junior	23
Autres projets	24
Conclusion générale	25
Annexes – État de l’art : Études informatiques	26

I. Le mot du pôle Conseil

Cher(e)s Junior-Entrepreneurs,

Ce document a été construit et diffusé dans le but d'aborder le sujet des litiges et autres problématiques au sein du Mouvement.

Concernant les litiges, ils peuvent être une menace à tous les niveaux :

- À l'échelle de votre Junior en impactant votre image vis-à-vis de vos clients, des étudiants et de votre administration, ainsi qu'en vous exposant à un risque financier pouvant aller jusqu'à la remise en cause la pérennité de votre structure ;
- À l'échelle du Mouvement en dégradant aussi bien la crédibilité des études effectuées par les Juniors, que le profil de Junior-Entrepreneur et en fragilisant notre Statut Dérogatoire.

À travers ce manifeste, nous voulons vous faire prendre conscience de l'importance de ce sujet, qui touche toutes les Juniors, quel que soit leur chiffre d'affaires ou leur visibilité dans le Mouvement.

Notre second objectif est de mettre en lumière les principaux leviers à votre disposition vous permettant d'anticiper les litiges en amont de l'étude, et d'en prévenir voire d'en éviter l'apparition pendant l'étude. Le but de ce document est aussi de vous donner les bons réflexes pour savoir réagir quand une situation litigieuse ne peut être évitée.

Rencontrer des problèmes sur une étude est loin d'être une fatalité, il est néanmoins nécessaire de réagir en temps et en heure et d'avoir les bons réflexes.

Concernant les autres points de ce livrable, le but est de vous transmettre quelques bonnes pratiques pour éviter de mettre en danger votre Junior ou le Mouvement sur des problématiques plus ciblées (contrôles URSSAF, échanges avec les différentes administrations...).

Par ailleurs, à titre indicatif, nous vous proposons d'autres problématiques en fin de document.

Le pôle Conseil se tient à votre disposition pour en discuter et bien évidemment pour vous accompagner dans vos problématiques. Pour cela, contactez nous via le module ticket sur kiwi : [contacter la cnje](#).

Nous vous souhaitons une bonne lecture.



II. Les litiges

1. Les chiffres

Les chiffres ci-après sont issus des litiges déclarés à la CNJE. Est considéré comme un litige, un différend entre une Junior et un Client nécessitant le recours à une procédure Juridique (Maif, injonction de paiement) ou une médiation afin d'aboutir à une résolution à l'amiable.

Typologie de clients

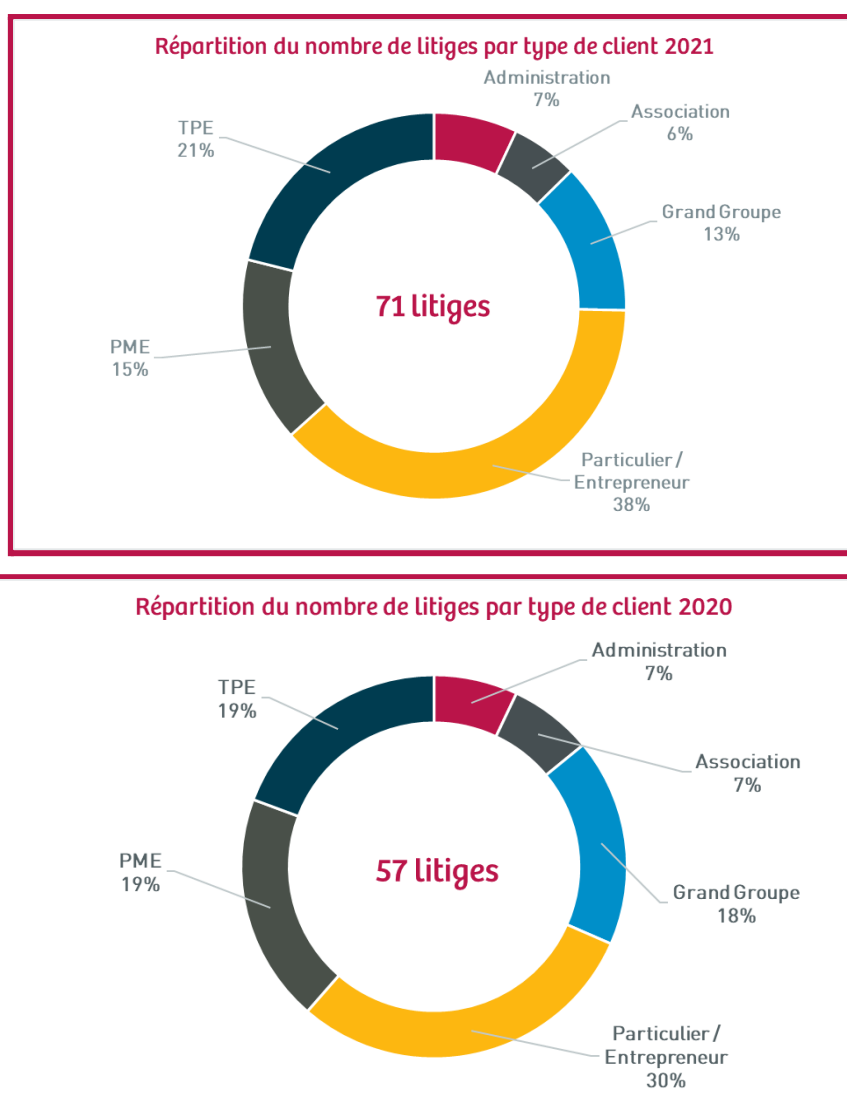


Figure 1 : Comparatif de la répartition du nombre de litiges par type de client entre 2021 et 2020

Comme vous pouvez le remarquer les litiges sont en forte augmentation entre 2020 et 2021 avec une augmentation de 25 %.

Cette augmentation provient **des particuliers** (+10 litiges) et **des TPE** : entreprises comptant moins de 10 salariés (+4 litiges) alors que ces types de clients représentent une bien plus faible proportion des études réalisées par les Juniors : seulement 30 % !

La répartition devient néanmoins tout autre lorsqu'on s'attarde sur le préjudice financier causé par les litiges suivant le type de client.

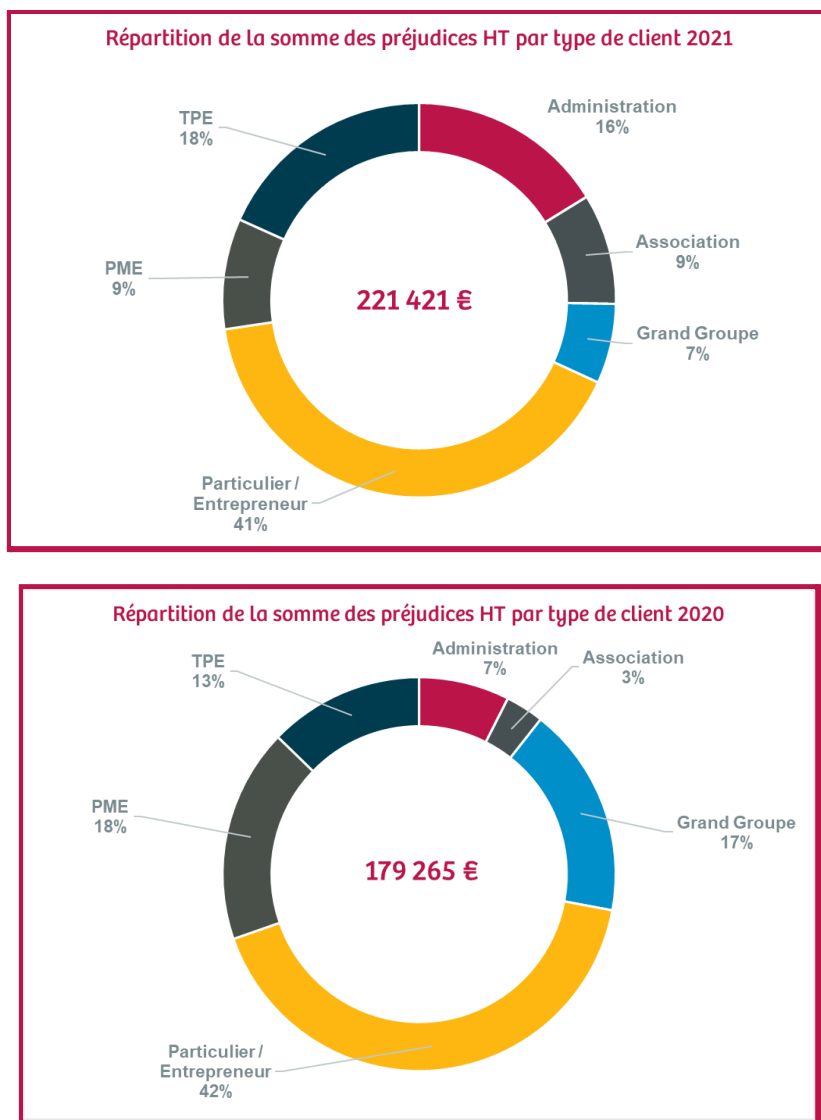


Figure 2 : Comparatif de la répartition de la somme des préjudices HT par type de client entre 2021 et 2020

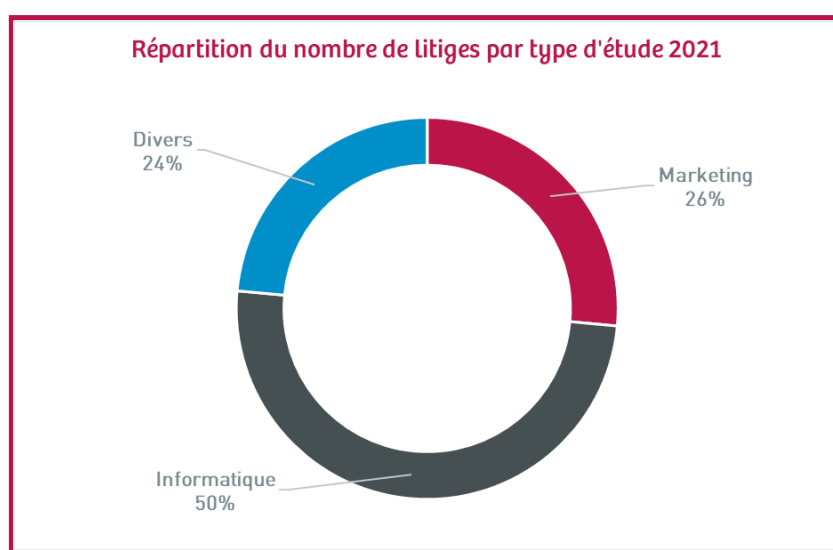
Le montant du préjudice¹ total a fortement augmenté de 24 % depuis 1 an faisant suite à l'augmentation du nombre de litiges. La catégorie Particulier/Entrepreneurs est toujours la plus importante.

Cela s'explique par trois raisons :

- La catégorie Particulier/Entrepreneurs est celle qui admet le plus de litiges ;
- Les études avec les Particulier/Entrepreneurs sont parfois hautement chiffrées, ce qui amène à des préjudices en HT plus importants ;
- Les particuliers/entrepreneurs constituent le type de Client le plus à risque.

L'enseignement à tirer de cette première partie est qu'il existe bel et bien des profils de clients pour lesquels les litiges sont plus fréquents. Il est donc nécessaire de redoubler d'attention et d'adapter la gestion de projet pour réduire ce risque sur les catégories des entreprises de moins de 10 salariés.

Typologie d'études



¹ Le montant du préjudice correspond au montant des phases restantes de l'étude impayées ou du montant demandé par le client

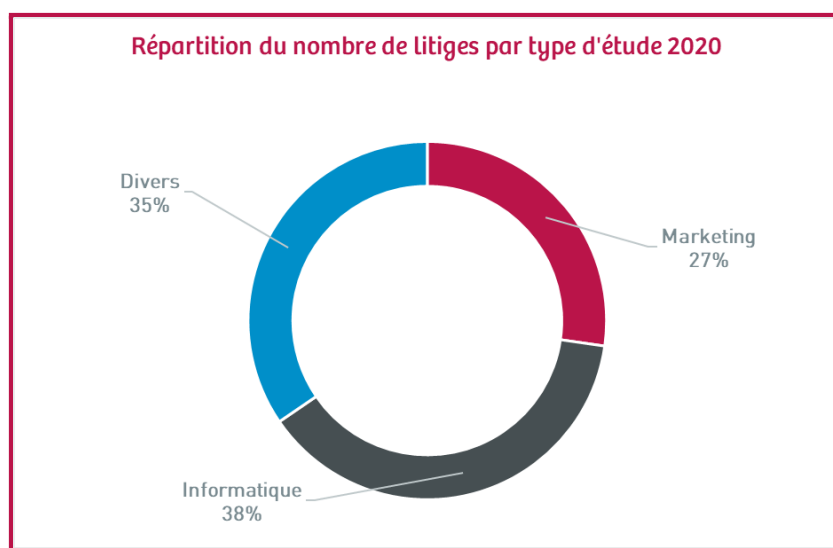
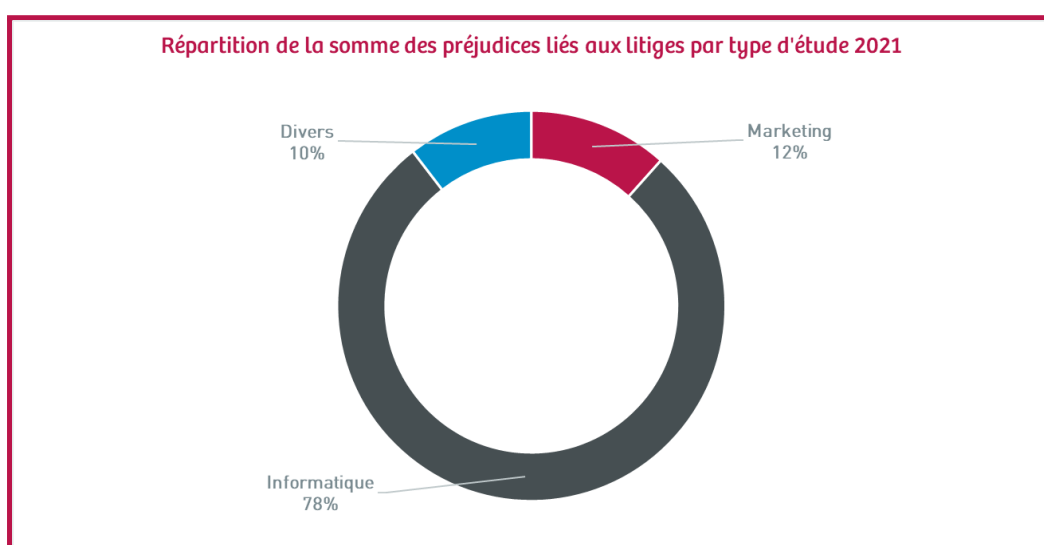


Figure 3 : Comparatif de la répartition du nombre de litiges par type d'étude entre 2021 et 2020

50 % des litiges concernent des études ayant pour objectif la réalisation d'un livrable informatique alors que ce type d'étude représente un quart des études réalisées par les Juniors. On compte 16 litiges de plus entre 2020 et 2021 pour ce type d'étude.

La catégorie Divers est composée d'études liées à de la sous-traitance, des études de faisabilité, de chimie, de prototypages, de traduction, etc. Elle est en baisse par rapport à l'année précédente. Ceci s'explique avec la diminution du nombre d'études qui font appel à ce type de prestations

Cette répartition est également intéressante lorsqu'on regarde non pas le nombre de litiges mais le montant du préjudice associé :



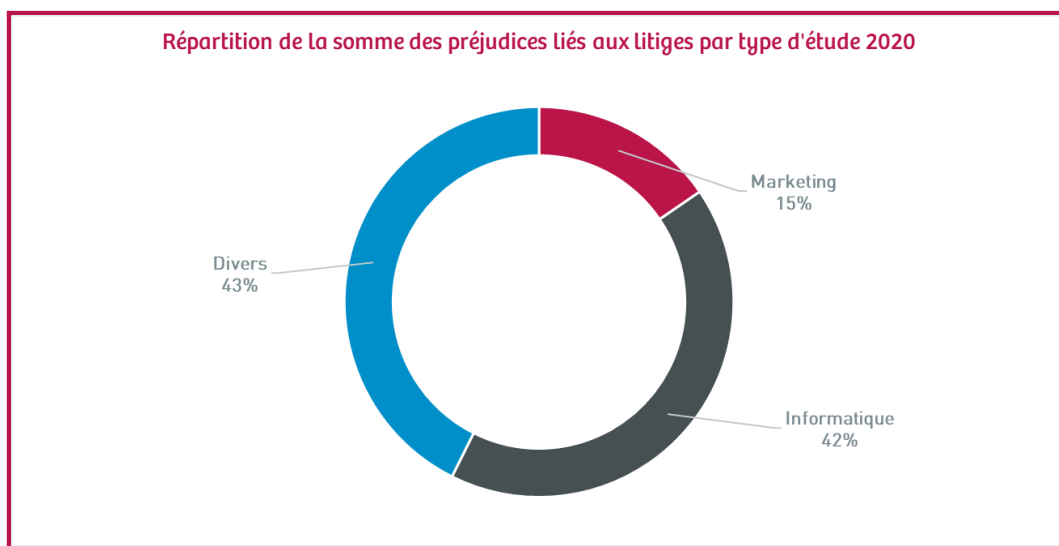


Figure 4 : Comparatif de la répartition de la somme des préjudices liés aux litiges par type d'étude entre 2021 et 2020

Le préjudice total dû aux livrables informatiques augmente fortement, absorbant la diminution des études diverses. Le préjudice lié aux études marketing reste stable.

Voici les préjudices moyens suivants par type d'étude en 2021 :

- Informatique : 4890 € (+30.7 %)
- Marketing : 1391 € (-20.19 %)
- Divers : 1375 € (-63.77 %)
- Global: 3131 (-1.91 %)

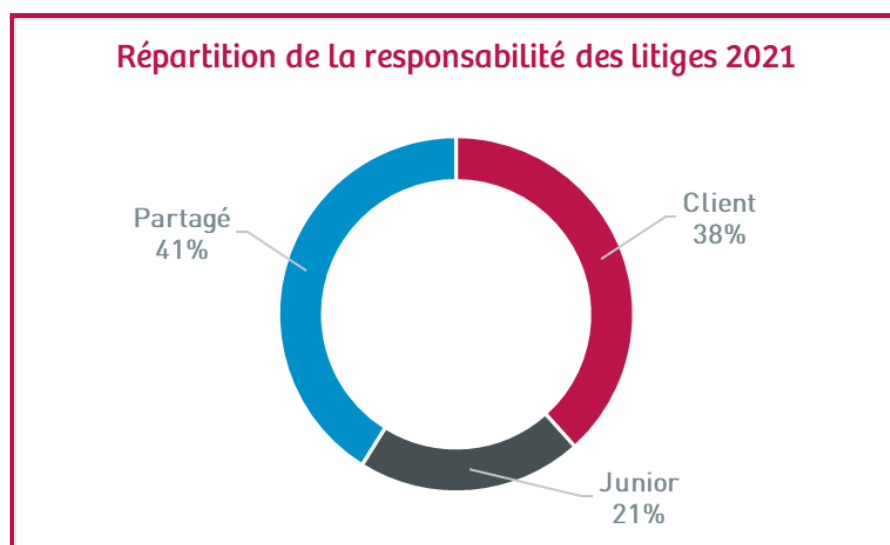
À noter, que plusieurs grosses études informatiques conduisent à l'augmentation du panier moyen de ce type d'étude.

Origine des litiges

Raison du litige	Pourcentage 2021*	Delta avec 2020*
Livraison jugée insatisfaisante	26,03 %	-4,33%
Plus aucun de signe de vie du client	20,55 %	-2,67%
Autres	16,44 %	-1,42 %
Résultat non atteint	15,07 %	6,14%
Retard du client	13,70 %	2,98%
Retard de la Junior	4,11 %	-1,25%
Pas de ressources financières	4,11 %	0,54%

*À quelques arrondis près

41,1 % des litiges sont dus à une fin d'étude impossible ou insatisfaisante. Pour la répartition de la responsabilité du litige, nous pouvons regarder les graphiques ci-dessous :



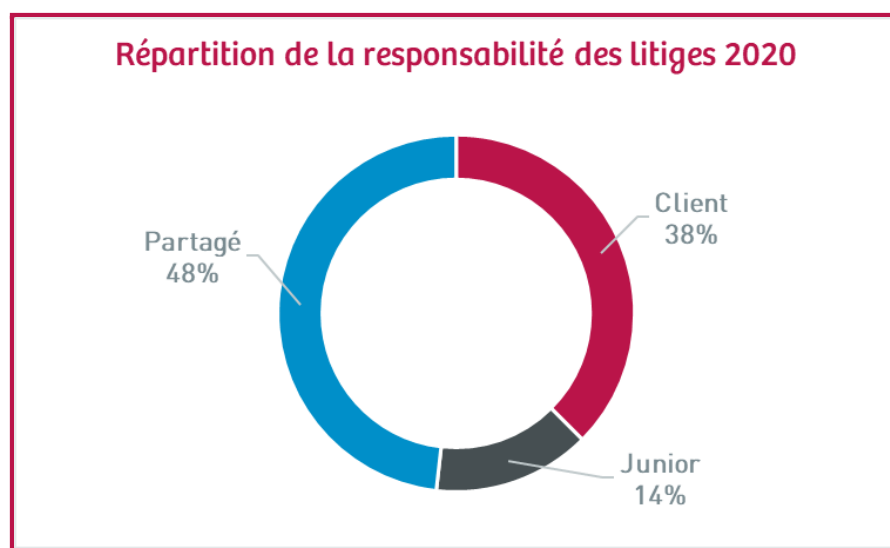


Figure 5 : Répartition de la responsabilité des litiges

La responsabilité de la Junior augmente entre 2020 et 2021. Nous allons voir en détail les leviers pour réduire la part des litiges imputée partiellement ou totalement à la Junior.

2. Principales problématiques

Besoins du client

Compréhension du besoin client

Cette problématique est fortement liée au type de client. Pour de nombreux clients tels que les particuliers ou les TPE, **les besoins ne sont pas clairement identifiés** et peuvent évoluer au cours de l'étude. Ce genre de situation peut causer à terme l'insatisfaction du client, représentant actuellement plus d'un quart des litiges du Mouvement.

Pour s'assurer que l'étude se déroule correctement, vous devez prendre le temps d'écouter et comprendre votre client. Reformulez son besoin, faites plusieurs rendez-vous si nécessaire pour être sûr d'éviter toute incompréhension. Dans le cas où son besoin n'est pas clairement défini, vous devez l'accompagner dans sa démarche. Il vous est tout à fait possible de lui proposer une prestation dans ce sens, aboutissant sur un cahier des charges par exemple une étude de faisabilité, une pré-étude. Ainsi, vous pourrez choisir ou non de continuer à collaborer avec ce client suivant le déroulement de cette étude préliminaire.

Ce fonctionnement correspond donc tout simplement à faire une étude durant laquelle vous réaliserez avec votre client le cahier des charges. Cela vous permet ainsi de facturer le temps que vous allez passer sur l'étude et surtout mieux juger de la faisabilité et de la complexité du projet.

UN CLIENT QUI SENT QUE VOUS COMPRENEZ SON BESOIN SERA PLUS FACILEMENT ENCLIN À TRAVAILLER AVEC VOUS SUR LE PROJET.

Enfin, dans le cas où les besoins du client varient, n'hésitez pas à fonctionner avec "agilité" à grand renfort de livrables intermédiaires, ou mieux encore, à l'aide de la Convention Cadre et de ses Bons de Commande.

Rédaction du cahier des charges

Si comprendre le besoin de son Client est une première étape, retranscrire fidèlement ce dernier dans vos documents d'étude (Convention d'Étude ou Bon de Commande) est impératif. En effet, la prestation que vous vous engagez à réaliser est décrite dans le cahier des charges. Il ne doit pas y avoir d'interprétation possible à ce sujet notamment sur les livrables sur laquelle le Client pourrait jouer. N'oubliez pas de préciser le format du livrable (word, wordpress, canva ect.), ou bien la langue dans lequel il sera rédigé. Il faut être le plus exhaustif possible. De plus, vous pouvez mettre des documents en annexe comme des maquettes à réaliser par exemple. Enfin pour rappel, la méthodologie découle du cahier des charges. Elle explique comment vous comptez vous y prendre pour réaliser les éléments du cahier des charges.

Deux conseils pour la rédaction de votre cahier des charges :

- Faites relire le cahier des charges par un membre externe à l'équipe projet de l'étude pour voir si des éléments sont sujet à interprétation ;
- Impliquer vos intervenants qui auront les connaissances techniques et qui vont réaliser la mission.

Solvabilité du client

Parmi les litiges, il existe un type que l'on appelle « litige financier ». Celui-ci se produit lorsque le client ne paie pas, sans donner de raison, qu'il n'a pas ou plus les fonds ou ressources nécessaires, etc. Ce type de litige représente 42 % des litiges rencontrés en Junior durant l'année 2021.

Pour se prémunir d'une telle situation, il est conseillé de vérifier en amont la solvabilité du client.

S'il s'agit d'un particulier ou d'un auto-entrepreneur n'étant pas répertorié sur société.com, il n'existe pas de moyen fiable pour vérifier leur solvabilité. Il peut être pertinent d'insister sur la question lors du premier entretien et notamment la provenance des fonds (pour éviter qu'il ne veuille payer la Junior avec les revenus du projet).

Pour les autres clients à risque (TPE, PME) :

1. Vous pouvez vérifier sur des sites tels que société.com ou infogreffe.fr. Cependant les informations ne sont pas toujours tenues à jour.

2. Sinon, vous pouvez lui demander son KBIS ou le récupérer sur le site Internet infogreffe.fr (environ 3 €) pour savoir si l'entreprise est en liquidation ou en redressement judiciaire.
3. En cas de doute, vous pouvez également récupérer les comptes de l'entreprise sur infogreffe.fr.

Pour vous protéger, pensez à adapter le pourcentage de l'acompte en fonction du risque du client. Vous pouvez par exemple demander 50% du montant total de l'étude pour un client à risque. Pensez aussi à réaliser des validations et facturations intermédiaires (PVRI et FI) suivant la longueur de l'étude.

Les retards

Un certain nombre de litiges est dû à un retard imputable à la Junior (ou imputable au client mais non acté par un avenant).

Dès qu'une Junior accuse un retard contractuel, elle peut se retrouver dans une situation extrêmement défavorable si un litige client survient. En effet, le client pourrait reprocher ce retard à la Junior et, sans avenant, il serait dans un droit de l'attaquer pour un retard de livraison. **En effet, en cas de retard imputable à la Junior, cette dernière n'est pas couverte.**

Il est par conséquent primordial de prévoir un planning suffisamment large permettant éventuellement de gérer des imprévus mineurs. Vous pouvez appliquer les conseils suivants:

1. N'hésitez pas à prévoir une marge conséquente de délai en cas de doute ;
2. Communiquez un maximum avec votre client, afin qu'il ne soit pas pris de court en cas de retard de votre part. Soyez donc honnêtes sur les problèmes que vous rencontrez. Ne mentez surtout pas et assumez vos erreurs ;
3. Restez vigilants sur l'avancement du travail de vos intervenants en effectuant un accompagnement régulier. Ceci peut être facilement effectué en programmant des livraisons intermédiaires régulières avec votre client (que ce soit par le biais de PVRI ou d'une Convention Cadre) ;
4. Utilisez les avenants de délai par e-mail et la signature électronique pour simplifier les procédures administratives.

Trace des échanges

Lors de vos études, il est très fortement conseillé d'avoir une trace écrite de vos échanges, cela montre, de plus, un certain professionnalisme. En effet, ces échanges sont très importants pour prouver les moyens mis en œuvre par la Junior pour réaliser l'étude et vous protéger. Ils constitueront un début de preuve en l'absence de Procès Verbal de Recette signé.

Pour un rendez-vous physique, la rédaction d'un compte-rendu envoyé par la suite au client est indispensable. De même après un échange téléphonique, n'hésitez pas à envoyer un mail au client pour confirmer la discussion que vous avez eue à l'oral et avoir une trace.

L'absence d'échanges suffisants avec le client ne permettra pas de déclencher une procédure juridique.

Qualité des livrables insuffisante

Ce constat concerne tous les types d'études, et plus particulièrement les études de développement informatique. La vérification de la conformité du livrable vis-à-vis du cahier des charges doit impérativement être faite. Cela doit être inclus dans les processus qualité. Vous ne devez pas contrôler le travail de l'intervenant mais s'assurer que les éléments du cahier des charges sont bien présents, par exemple une barre de recherche pour un site web.

Pour garantir une acceptation de votre client à la fin du projet, n'hésitez pas à avancer étape par étape, à l'aide de livraisons intermédiaires ou de bons de commande successifs en cas d'utilisation d'une Convention Cadre.

Assurez-vous ainsi d'avoir une phase de recettage avant chaque livrable, phase durant laquelle une tierce personne avec le chef de projet reprend le cahier des charges et s'assure que tous les attendus sont réalisés.

Les études informatiques

Règles de l'art

Les règles de l'art, méconnues, sont des règles différentes selon le domaine de la prestation de services et reconnues dans une certaine mesure par les tribunaux. Elles doivent par conséquent être appliquées, qu'elles soient expliquées dans le cahier des charges ou non. La définition donnée (par le site marche-public.fr mais qui concerne tout type de client) est :

« Les règles de l'art sont celles qui correspondent à l'état de la technique au moment de la réalisation de l'ouvrage ou de la prestation. Ces règles se composent d'un ensemble de pratiques professionnelles à respecter qui sont spécifiques à chaque domaine afin que les ouvrages ou les prestations soient correctement réalisés. »

Par exemple :

1. Commentaires présents dans le code source d'un programme informatique ;
2. Évolutivité du programme ;
3. Obligation de mettre en œuvre tout ce qui est possible pour la sécurisation d'un programme informatique ;
4. Documentation technique (si nécessaire).

Ces règles sont appliquées par les entreprises réalisant des prestations similaires, c'est donc logiquement une des attentes de votre client quand il vous sollicite. Cela peut également devenir un facteur d'insatisfaction, le cas échéant.

Nous détaillons certaines de ces règles en annexe.

Oubli d'éléments indispensables dans la Convention

Certains litiges sont dus à des oublis dans la Convention et des manques de communication entraînant potentiellement une méprise du client mais pouvant être facilement évités. En effet, certains éléments ne sont pas remontés au client car il s'agit d'évidences pour la Junior et qu'elle ne pense pas à les signaler.

Par exemple :

1. L'hébergement est à la charge du client ;
2. L'abonnement App Store, Play Store est à la charge du client ;
3. Oubli d'indiquer que les frais sont à la charge du client.

Par conséquent, pensez à toujours bien détailler la méthodologie du projet, les obligations de chacun au sein de celle-ci et vérifier les conditions générales de l'étude.

N'hésitez pas à également indiquer les dates limites pour lesquelles votre client doit vous fournir les documents indispensables à la réalisation de la mission.

Manque de compétences

Une autre conclusion est que certaines études sont acceptées alors que la Junior ne dispose pas des compétences (humaines et/ou techniques) nécessaires.

Avant de signer une étude, il est indispensable de se poser quelques questions :

- Ai-je des ressources disponibles et capables de réaliser cette étude ?
- Serai-je en mesure de produire un livrable avec la qualité attendue par mon client ?

Répondre par la positive à ces deux questions est indispensable pour s'assurer de ne pas mener l'étude à un éventuel litige. Il est ainsi important et décisif d'avoir une visibilité sur votre vivier d'intervenants, pour ne pas vous engager sur un chemin dangereux.

Il faut également prendre en compte le risque de dépendance aux connaissances et savoir-faire d'un unique intervenant sur une mission. Ainsi, il est recommandé d'avoir un membre qui soit capable de reprendre la mission en cas de problème de l'intervenant, du membre qui pourra aussi être capable de contrôler la bonne réalisation technique du travail.

S'assurer de cet élément vous permettra de gérer le risque en cas de manque de compétences ou de départ de l'intervenant.

3. Autres remarques

Traitement des dossiers

Trop d'études litigieuses sont malheureusement laissées de côté et traitées par des mandats successifs. Pour les nouveaux arrivants, s'occuper des litiges de leurs prédécesseurs est une grosse dépense d'énergie car plus vous attendez, moins vous aurez de chance de trouver une issue à l'amiable avec le client. En effet, ce dernier aura perdu toute confiance en vous et les personnes étant intervenues sur l'étude auront probablement quitté la Junior.

Il est donc indispensable, lorsque des études sont à cheval sur des mandats ou bien lorsqu'un litige est en cours à la fin d'un mandat, de faire une passation ainsi que d'expliquer la situation dans votre book de passation.

Assurez-vous ainsi qu'une passation technique et managériale sera effectuée, tant du côté du client que du côté de l'intervenant.

Ce renouvellement d'interlocuteur est un risque important pour la mission. Il est ainsi primordial d'y consacrer toute son attention.

Litiges étudiants

Si vous rencontrez un litige avec l'un de vos étudiants, prenez contact avec la CNJE rapidement. En effet, notre statut fait que ce type de litige peut avoir des conséquences problématiques à l'échelle du Mouvement.

Ainsi, n'oubliez pas d'être orienté vers la satisfaction de vos intervenants, ce qui passe par un contact régulier et une vraie gestion de projet vis-à-vis de leur travail.

Précisez également correctement les conditions de travail dans le Récapitulatif de Mission. Pour rappel : en Junior on ne s'engage pas sur un nombre d'heures à réaliser mais sur des tâches. 1 JEH ne correspond pas à 7 heures de travail. Ces 7 heures sont une approximation qu'il est courant de faire pour aider à établir un devis mais elle ne doit en aucun cas transparaître sur un RM. En effet, une tâche associée à 1 JEH peut tout à fait être réalisée en moins de 7 heures comme en 14 heures ou plus. Un engagement horaire sur un RM peut être source de quiproquo et de litige étudiant : pensez à bien mettre les choses au clair avec votre intervenant et à retranscrire la rétribution, les méthodes de travail et les engagements à réaliser dans le Récapitulatif de Mission.

Par ailleurs, n'oubliez pas de bien détailler la définition de sa mission qui constitue le cahier des charges entre vous et lui. Il faut donc à l'instar des documents avec le client être très exhaustif et ne pas y avoir d'interprétation sur le travail à fournir.

Enfin, il peut être bien vu d'expliquer à votre intervenant votre politique de marge et le cadre légal des Junior-Entreprises. Rappelez qu'une partie de l'argent touché par la Junior servira à payer ses cotisations sociales.

Enfin, n'oubliez pas de préciser à vos intervenants qu'ils devront déclarer leurs revenus en Bénéfices Non Commerciaux (BNC) sur le site des impôts : un tutoriel est présent sur Kiwi Légal à cet effet.

4. Les commandements d'une étude

On peut recenser un grand nombre de points et d'actions qui permettent de réduire le risque de litige et de prévenir celui-ci. Le but de ces commandements n'est évidemment pas d'être exhaustif car le pôle Conseil ne dispose pas d'une expérience permettant de répondre à toutes les problématiques.

Néanmoins, l'idée est de lister différents bons réflexes inspirés de situations vécues en Audit-Conseil ou lors de la gestion des litiges.

On peut regrouper ces commandements en deux catégories : en amont de l'étude et pendant l'étude. L'amont de l'étude concerne toute la phase antérieure à la signature de la Convention d'Étude.

1. En amont de l'étude

- Tu adapteras le pourcentage d'acompte en fonction du type de client. Par exemple 30% pour un client pas à risque et 50% pour un client à risque. Tu feras également en sorte d'échelonner le projet soit avec plusieurs livraisons et factures intermédiaires, soit en utilisant la Convention Cadre et les Bons de Commandes. Ce choix sera effectué en fonction du profil de risque du client ;
- Tu t'assureras de rédiger un cahier des charges exhaustif permettant de bien cerner les demandes du client. Tu pourras réaliser une étude de rédaction de cahier des charges (une pré-étude) si le besoin te semble trop imprécis ;
- Tu seras réaliste quant à la répartition de la charge de travail dans le temps, tout en intégrant les périodes risquées comme les vacances scolaires ou les périodes de partiels dans ton planning. Par exemple, réaliser un site web chiffré à 20 JEH en 3 semaines semble trop optimiste. Tu prendras donc de la marge sur ton délai de réalisation ;
- Tu testeras les compétences des intervenants que tu as choisis pour réaliser ta mission. Tu t'assureras qu'ils disposeront d'un membre interne qui pourra les guider techniquement, les accompagner dans leur travail et comprendre ce dernier. Tu ne seras donc pas totalement dépendant de ton intervenant ;
- Tu t'assureras de la disponibilité de ton intervenant pour effectuer des points réguliers convenus d'un accord commun, dans l'idéal physiquement. Tu adapteras la charge et



le temps de travail si celui-ci est, par exemple, en stage. Tu éviteras de choisir des intervenants qui sont à l'étranger durant la mission ou tout autre motif pouvant complexifier la mission (période d'examens par exemple) ;

- En cas de document provenant du Client, tu vérifieras les conditions générales de l'étude (garantie, obligations, tribunal, pénalités ect.) et les enverra au pôle Conseil en cas de doute.

2. Pendant l'étude

- Tu conserveras bien les échanges clients et tu retranscriras les appels ou les rendez-vous afin de garder une trace aussi bien des modifications éventuellement acceptées que du déroulement de l'étude ;
- Tu seras ferme quant aux modifications sortant du cahier des charges. Si tu les acceptes, tu les intégreras avec un avenant dans la Convention d'Étude ou un Bon de Commande rectificatif. Tu seras également ferme quant à la bonne livraison en temps et en heure des éléments indispensables à la réalisation de la mission qui devront être fournis par le client ;
- Tu ne laisseras pas le chef de projet suivre seul sa mission. Tu seras en copie de chaque échange afin d'avoir un avis extérieur sur l'étude. Tu feras des points réguliers avec lui afin de t'assurer que l'étude n'est pas hors avenant, que la relation client est au beau fixe et que le suivi du travail de l'intervenant est bien réalisé. Dans l'idéal, tu assureras un binôme du suivi du projet avec un membre junior et un membre senior ;
- Tu privilégieras les rendez-vous physiques, dans la mesure du possible, afin de faciliter la communication entre le client, la Junior et l'intervenant. Tu feras des points très réguliers au client sur l'avancement de la mission, en étant honnête sur les difficultés rencontrées et en proposant des solutions pour pallier ces problèmes ;
- Tu privilégieras une remise du livrable en physique ou visio avec une présentation exhaustive de la part de l'intervenant. *Dans le cas où le client a le livrable sans avoir signé le Procès Verbal de Recette, il faudra prouver cela ce qui s'avère généralement très compliqué.*
- Tu seras capable de reconnaître tes erreurs et d'arrêter une mission quand tu te rendras compte que cette dernière n'est pas faisable. Ainsi, tu ne n'obstineras pas à vouloir la réaliser à tout prix et coûte que coûte. Tu ne seras pas gourmand sur le chiffre d'affaires et tu sauras interrompre une mission qui devient trop complexe.

5. Que faire lors d'un litige avéré ?

Contacteur la CNJE

Il s'agit d'un élément tout simple mais vous pouvez joindre le pôle Conseil via le module ticket de kiwi : [contacter la CNJE](#) afin de bénéficier aussi bien de nos recommandations que d'un éventuel appui de la MAIF si la situation le nécessite.

À noter que nous ne communiquons absolument pas sur les litiges de chacun, bien au contraire. Tout ce qui est échangé avec le pôle Conseil sur ces études reste cloisonné dans le pôle et n'est absolument pas divulgué, ni au Mouvement ni au reste de l'équipe CNJE.

Une fois la prise de contact effectuée, si cela est nécessaire nous programmerons un appel avec vous afin de juger de la situation et de la stratégie à adopter.

Enfin, pour rappel, le pôle Conseil de la CNJE pourra difficilement vous aider dans le cas d'une étude sous clause de confidentialité non étendue à la CNJE. En effet, nous n'avons pas la qualité d'avocat et ne pourrions donc pas accéder à vos documents.

Injonction de paiement

Dans le cas où l'étude est parfaitement réalisée par la Junior et si le litige est avant tout financier et entièrement imputable au client, vous pouvez lancer une procédure d'injonction de paiement. Concrètement, vous devrez transmettre un dossier au tribunal judiciaire le plus proche du siège social de votre Junior en remplissant un formulaire que nous vous transmettrons.

Le dossier devra être constitué des pièces suivantes :

- La lettre de mise en demeure envoyée ;
- L'attestation d'envoi de la lettre (preuve de dépôt) ;
- L'accusé de réception et/ou la lettre retournée ;
- La photocopie des documents d'études originaux ;
- Un récapitulatif des échanges clients ;
- Un document expliquant l'origine de la créance, sa justification et détaillant la raison de son apparition.

Nous vous conseillons de vous rapprocher du pôle Conseil afin que nous puissions vous indiquer la marche à suivre restante.

Attention, les injonctions de paiement ne marchent pas avec la Suisse.

MAIF

Dans le cadre de l'assurance MAIF, vous bénéficiez d'une assistance en recours juridique dans les cas où vous rencontreriez une problématique de litige avec l'un de vos clients.

Pour le traitement de vos dossiers, la plupart des démarches vous permettent de n'engager quasiment aucun frais. Contactez le pôle Conseil pour enclencher la procédure.

La MAIF vous permettra de disposer d'une assistance juridique et pourra également jouer le rôle de médiateur afin de résoudre à l'amiable le litige qui vous opposerait à votre client.

Ne contactez pas par vous-même la MAIF sans être passé par le pôle Conseil

Un médiateur

Dans le cas où une étude peut être résolue à l'amiable, vous avez la possibilité de solliciter un médiateur gratuitement. Il y a pour cela la médiation des entreprises ou encore les conciliateurs de justice en faisant un courrier à un juge.

6. Conclusion

Alors que le montant moyen des préjudices d'études litigieuses est resté stable, le montant total de ces préjudices a quasiment triplé ces trois dernières années. Néanmoins, cette statistique est également due à la plus grande sollicitation de la CNJE de la part des Juniors.

Toutes les Junior-Entreprises sont concernées par cette problématique, quel que soit leur chiffre d'affaires, leur type d'école ou leur expérience en la matière. L'essentiel est d'en prendre conscience afin de se protéger au mieux en mettant en place les actions adaptées pour anticiper, éviter ou traiter ces situations.

Dans ce cadre, la CNJE peut vous former, que ce soit en congrès régional ou national, par e-learning, ou par des modules de formation personnalisés pour votre structure. Une formation sur les litiges est disponible sur [Kiwi Formation](#).

En cas de situation litigieuse ou de risque important, n'hésitez pas à solliciter le pôle Conseil pour vous accompagner sur ces problématiques ponctuelles.



III. Autres problématiques

La CNJE vous accompagne dans d'autres types de problématiques que les litiges via l'offre de service CNJE « Solliciter un Conseil » ou « Contacter la CNJE » ou « Tickets ». L'offre de service est en constante augmentation depuis quelques années.

Néanmoins, nous déplorons parfois une mauvaise utilisation de ce service. Certaines Juniors, sûrement par manque de visibilité, utilisent des tickets au lieu de s'adresser directement aux bons pôles de la CNJE (staffing Audit-Conseil, problèmes SI sur Kiwi, questions sur les Prix). Nous vous rappelons que quand vous rédigez un ticket, vous vous adressez uniquement au pôle Conseil CNJE.

Nous vous avons préparé un petit résumé des interlocuteurs CNJE ci-dessous :

Comment et qui contacter à la CNJE ?

- Pour les questions d'ordre légal (trésorerie, litige, études, cadre légal et réglementaire des J.E.) : faites nous un ticket « Contacter la CNJE » sur Kiwi
- Pour les questions relatives aux Prix ou aux regroupements : presidence@cnje.org
- Pour des questions relatives aux factures CNJE ou le dépôt de liasse fiscale sur kiwi : tresorier@cnje.org

Pour rappel vous trouverez votre attestation MAIF sur Kiwi > Ma Junior > Trésorerie > Attestations MAIF

- Pour des questions relatives aux formations, e-learning et modules de développement : developpement@cnje.org
- Pour des questions relatives à l'audit : audit@cnje.org
- Pour des questions relatives à votre compte Kiwi : dsi@cnje.org
- Pour des questions relatives aux congrès nationaux : cne@cnje.org ou cnh@cnje.org
- Pour les AGP, le recrutement CNJE, une sanction statutaire : secgen@cnje.org
-

La majorité des problématiques rencontrées restent majoritairement liées au suivi d'études ou aux déclaratifs, factures, ventes et comptabilité (problématiques trésorerie).

Le suivi d'étude ayant déjà été évoqué auparavant, nous allons maintenant reprendre quelques points sur les déclaratifs et comment s'adresser aux administrations fiscales, sociales et aux préfectures.

Relations avec les administrations

Le cadre légal des Junior-Entreprises : parfois un mystère pour les administrations

Les administrations peuvent être un peu perdues face aux dérogations accordées aux Junior-Entreprises. Une illustration simple est la DSN et le prélèvement à la source. Les Junior-Entreprises ne sont pas assujetties pourtant elles reçoivent de nombreuses relances. Commence ensuite un véritable parcours du combattant pour leur expliquer les raisons.

Concernant la DSN, un argumentaire est disponible sur Kiwi Légal dans le pack trésorerie, de même pour le prélèvement à la source (PAS). Pour le PAS, la CNJE est en discussion pour faire cesser les relances. Le processus à suivre est disponible sur [Kiwi Légal](#).

Cela peut être aussi le cas pour certains déclaratifs ou pour comprendre notre assiette de cotisations dérogatoire.

La CNJE dispose de preuves adéquates et peut vous aider à vulgariser le cadre légal et réglementaire des Junior-Entreprises à vos administrations mais également à votre expert-comptable si nécessaire.

Faire preuve de bonne foi

En matière d'échanges avec les administrations, il y a une règle générale :

DANS LA PLUPART DES CAS : FAUTE AVOUÉE À MOITIÉ PARDONNÉE.

En effet, de manière générale, il est plus intéressant de garder des bonnes relations avec les différentes administrations pour votre Junior mais également pour le Mouvement. Pour ce faire, il faut déjà être de bonne foi. Si vous oubliez un Bulletin de Versement, que vous oubliez de la TVA collectée sur un déclaratif : cela n'est pas très grave. Le plus important est de régulariser (au Tableau Récapitulatif ou lors du prochain déclaratif de TVA). De même, si vous oubliez de déclarer un étudiant étranger ou un Procès-Verbal d'Assemblée Générale, mieux vaut tard que jamais. On vous conseillera toujours de vous excuser pour votre retard et de déclarer en retard plutôt que de croiser les doigts pour que cela ne soit pas contrôlé.

Vous avez également la possibilité de demander de l'aide à la CNJE ou aux administrations pour régulariser les éventuels oublis.

PS : certains centres URSSAF sont plus conciliants que d'autres à ce sujet.

Néanmoins, une régularisation en retard ou une erreur ne vous exempte pas d'avoir des pénalités, qui auraient été plus importantes en cas de contrôle si vous aviez préféré cacher votre erreur. Ce qui nous amène à notre point suivant.

Demander une remise gracieuse sur les pénalités

Si votre gestion a toujours été correcte, que vos erreurs sont peu fréquentes et que vous entretenez de bonnes relations avec les différentes administrations, il est possible de demander une remise gracieuse sur les éventuelles pénalités reçues.

Pour cela, il faut présenter les circonstances à l'origine de votre erreur et expliquer que les pénalités pourraient mettre en difficulté financière votre Junior. Attention, ne seront pas reconnues comme causes valables : les mauvaises passations ou les oublis par ignorance (« Nul n'est censé ignorer la loi »). Le pôle Conseil peut vous aider à rédiger ces lettres de remise gracieuse et à vous en fournir des modèles.

Il est à noter que plus vous ferez de demandes de remise gracieuse, moins elles seront acceptées à l'avenir.

La meilleure méthode reste de mettre en place un contrôle interne (2 personnes, 2 moyens/outils pour vérifier/faire 1 action) suffisant pour limiter fortement les erreurs de gestion ou de déclaratifs. Seuls de la rigueur et un double contrôle vous éviteront des pénalités et autres complications.

Les contrôles URSSAF en Junior

Trop de demandes de remises gracieuses peuvent aboutir à un contrôle URSSAF. Il est difficile de prévoir un contrôle URSSAF : ces derniers restent assez aléatoires et ont tendance à fortement augmenter avec la fin des confinements (4 contrôles URSSAF sur le mandat 2020-2021, 10 contrôles URSSAF à mi-mandat 2021-2022).

Bien que les termes “contrôle URSSAF” puissent faire peur, en pratique il y a très peu de contrôles URSSAF qui se passent mal. En général, dans le pire des cas, vous aurez un recouvrement à payer si vous n'avez pas payé assez de cotisations.

Néanmoins, les contrôles URSSAF peuvent être à l'origine de changements beaucoup plus contraignants à l'échelle du Mouvement. En 2013, suite à un contrôle URSSAF, les Junior-Entreprises ont été assujetties à l'AGS et au Chômage sur la base de cotisation brute, ce qui nous a rajouté beaucoup de charges. Il convient donc d'être particulièrement attentif aux échanges que vous pouvez avoir avec votre contrôleur.

Un contrôle URSSAF peut se faire sur place ou à distance (par contrôle de pièce) et, comme un Audit-Conseil CNJE, il nécessite une préparation. Parce que oui, un contrôle URSSAF se prépare ! Et la CNJE peut vous accompagner.

Il est important déjà de rassembler les pièces demandées par l'avis de contrôle (la CNJE ou votre expert-comptable peut vous aider à distinguer les pièces exigibles en Junior parmi celles demandées).

Il convient également d'expliquer à votre contrôleur le statut des Junior-Entreprises et leur cadre légal et réglementaire. Pour cela, le pôle Conseil vous transmettra un document regroupant tous les textes dont votre contrôleur a besoin de prendre connaissance pour mieux comprendre notre fonctionnement. Dans certains contrôles URSSAF sur place, il est possible de se faire accompagner d'un membre CNJE lors du contrôle pour faciliter cette compréhension.

Enfin, il est important d'informer la CNJE de la conclusion du contrôle URSSAF à la fin de ce dernier.

Autres projets

De plus en plus de Juniors nous contactent également pour des projets innovants qu'ils souhaiteraient mettre en place au sein de leur Junior, voire à l'échelle du mouvement. Cette initiative est très encouragée et à l'origine de certains changements : Convention Cadre commune, dématérialisation du bulletin d'adhésion, élargissement des subventions en Junior, réflexion sur les études pro bono, réflexion sur les placements RSE...

Nous vous encourageons à proposer vos projets. Si ces derniers sont compatibles avec les contraintes du statut Junior-Entreprise, alors nous vous inviterons à devenir une Junior Pilote puis à présenter votre projet en AGP.

IV. Conclusion générale

La CNJE reste disponible pour répondre à vos sollicitations que ce soit au sujet de litiges et autres problématiques de suivi d'études ou encore des problématiques de trésorerie. Nous nous chargeons d'adapter les ressources CNJE en fonction de vos remontées.

Nous espérons que ce document vous aura donné une vision transparente des problématiques du Mouvement et des tips et best practices pour y faire face.

Il est important de garder en tête que lorsque vous faites face à une problématique, il est possible qu'une Junior rencontre le même problème. Il est donc important de faire remonter ce point à la CNJE. Les conséquences de vos problématiques peuvent parfois dépasser l'échelle de votre Junior, il faut donc faire attention aux positions que vous prenez que ce soit avec une administration ou avec un client pendant une étude litigieuse. N'hésitez pas à récolter l'avis de votre expert-comptable ou de certains de vos professeurs avant d'agir.

Dans tous les cas, le pôle Conseil reste à votre disposition pour vous aider à appréhender ces problématiques.



V. Annexes – État de l’art : Études informatiques

Les prestations de services informatiques sont souvent tenues d’une obligation contractuelle de conseil. Les Junior-Entreprises effectuant des études en informatique sont tenues de mettre en garde et d’informer leur client (vulgarisation précise et vérifiée), notamment quand ce dernier n’est pas un professionnel de l’informatique.

Ainsi, on peut distinguer trois devoirs :

- Le devoir de conseil : la Junior-Entreprise a le devoir de guider les choix du client, de le conseiller sur les différentes options en fonction de sa situation. Pour cela, il doit bien appréhender le besoin client.
- Le devoir de renseignement : la Junior-Entreprise doit prendre un maximum d’informations de la part du client pour comprendre son besoin. Il doit également expliquer toutes les caractéristiques des prestations qu’il propose ainsi que sur les questions et risques qu’elles présentent.
- Le devoir de mise en garde : la Junior-Entreprise doit mettre en garde son client dès qu’il a la connaissance d’un risque éventuel, ou de contraintes et limites à prendre en compte.

En cas de non-respect de ces devoirs, la Junior peut être en faute.

La Junior-Entreprise doit également s’assurer que le client puisse être autonome sur l’outil développé. L’outil doit également fonctionner dans toutes les situations prévues à son usage. Pour ce faire, il est fortement conseillé de :

- Commenter son code de manière lisible et l’indenter ;
- Choisir le langage le plus approprié ;
- Choisir des noms de variables évocatrices ;
- Réaliser des tests (unitaires, validations, intégrations) ;
- Réaliser une documentation complète qui peut facilement être mise à jour ;
- Vérifier que la sécurité du logiciel, de l’application ou du site développé ne soit pas risquée pour le client.

Best practices à lire : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02083801/document>

De son côté, le client doit donner les accès et les informations nécessaires à la bonne réalisation de l’étude. S’il ne le fait pas, sa responsabilité contractuelle peut être engagée.