Maxime a signé sans faire relire : partir lui coûterait 4 380 €

Que fallait-il lire avant de signer, et que peut-il faire maintenant ?

LA SITUATION

Maxime, 31 ans, a repris au 1er avril la patientèle d'un médecin parti à la retraite. En mars, pour récupérer à temps les dossiers de son prédécesseur, il a signé en ligne le bon de commande du logiciel qu'il utilisait pendant ses remplacements : 146 € par mois. Il a coché la case des conditions générales sans les lire, et sans les faire relire. Le 16 septembre, l'éditeur prévient ses clients qu'une faille a exposé des données de patients dans plusieurs cabinets. Maxime veut changer de logiciel. Il ouvre enfin le contrat.

1 Que dit son contrat, et que lui impose la loi ?

CE QU'IL A VÉRIFIÉ	CE QU'IL A TROUVÉ
La durée	Trois ans, puis reconduction automatique pour un an s'il ne résilie pas trois mois avant la fin.
La résiliation avant la fin	Toutes les mensualités restantes deviennent dues d'un coup : trente mois, soit 4 380 €.
La responsabilité de l'éditeur	Le contrat exclut sa responsabilité en cas d'intrusion, de perte ou d'altération des données ; sinon, plafond de trois mois d'abonnement, soit 438 €. Mais l'éditeur, sous-traitant, doit sécuriser les données, alerter Maxime dans les meilleurs délais et l'aider à identifier les données de ses patients concernées.
Les obligations légales de Maxime	Il évalue le risque pour ses patients à partir de l'alerte et des éléments fournis par l'éditeur. Il notifie la CNIL dans les 72 heures après connaissance de la violation si un risque existe, sans attendre un bilan complet. Il prévient les patients concernés si le risque est élevé.
Les conditions de réversibilité des données	Pour récupérer tous les dossiers : délais de restitution, formats réutilisables par le nouveau logiciel, coûts éventuels et accompagnement au transfert à faire préciser par écrit.

Ces clauses sont courantes dans les contrats de logiciels. Elles ne figuraient pas sur le bon de commande, qui tenait sur une page.

2 Quelles sont ses options ?

OPTION	CE QU'ELLE APPORTE	CE QU'ELLE COÛTE OU RISQUE
Résilier tout de suite et changer de logiciel	Il retire les dossiers de ses patients à un éditeur en qui il n'a plus confiance.	4 380 € à payer d'un coup en plus du nouvel abonnement, un nouveau transfert des dossiers six mois après le premier, et un logiciel à réapprendre.
Rester sans rien changer	Aucune dépense de plus, et l'éditeur dit avoir corrigé la faille.	Trente mois chez un éditeur dont le contrat écarte toute responsabilité en cas d'intrusion, et une reconduction automatique s'il oublie la date limite.
Rester, faire relire le contrat et préparer la sortie	Il ne paie pas 4 380 € d'un coup, sait ce que valent les clauses, et choisit son prochain logiciel sans urgence.	Des honoraires d'avocat, sans garantie de résultat, et trente mois chez un éditeur dont il se méfie.

3 Que décide Maxime, et pourquoi ?

LA DÉCISION

Il reste, et il prépare sa sortie. Le jour même, il demande par écrit à l'éditeur si les dossiers de ses patients font partie des données exposées, pour pouvoir le déclarer à la CNIL si c'est le cas. Il active la double authentification sur son compte. Il confie le contrat à un avocat : doit-il 4 380 € s'il part, et que vaut la clause qui écarte toute responsabilité en cas d'intrusion ? Il note dans son agenda la date limite de résiliation, trois mois avant la fin du contrat. Payer 4 380 € et transférer ses dossiers une deuxième fois en six mois, il ne peut pas l'absorber cette année. Rester trente mois sans savoir ce que vaut ce contrat, il ne le veut pas non plus. Sa décision lui coûte des honoraires d'avocat, et trente mois avec un éditeur dont il se méfie.

J0	J1	J21	J60
Demande écrite à l'éditeur, double authentification activée	Contrat confié à un avocat	Avis de l'avocat sur l'indemnité et la responsabilité	Comparaison de logiciels et de leurs conditions générales

4 Les points de vigilance pour Maxime

POINT	CE QU'IL FAUT RETENIR
Lisez les conditions générales, pas seulement le bon de commande	Durée, reconduction, indemnité de sortie, responsabilité en cas de faille : ces clauses sont le plus souvent dans les conditions générales.
Faites relire tout contrat qui vous engage plusieurs années	Par un avocat ou un juriste, avant de signer. Avant la signature, vous pouvez négocier une clause ; après, vous dépendez de l'accord de l'éditeur ou d'un juge.
Demandez ce que l'éditeur prend en charge en cas de faille	Vous restez responsable des données de vos patients. Faites écrire ses engagements de sécurité, et sous quel délai il vous prévient d'un incident.
Notez la date limite de résiliation dès la signature	Si vous ne résiliez pas avant cette date, le contrat est reconduit pour une nouvelle période.

