

 **Droit Juridique** *La responsabilité des concepteurs de logiciels***❖ Le rôle du cahier des charges dans la prestation d'un projet informatique ❖**

Qui est à l'origine du cahier des charges ?

La personne à l'origine du cahier des charges et le **maître d'ouvrage**. C'est-à-dire, **la personne à l'origine du projet**, qui émet un besoin à satisfaire.

A quel moment intervient-il et dans quel contexte ?

Le cahier des charges intervient dans **le début d'un projet** (qu'il soit informatique ou non), puisqu'il définit les besoins du client. Le contexte est le suivant : lorsqu'un client souhaite réaliser un projet auprès d'un prestataire, il va **exprimer les besoins**, afin d'obtenir une solution. C'est donc suite à ses besoins, qu'un cahier des charges sera conçu. Le prestataire pourra aider le client à élaborer ce cahier des charges lorsqu'il semble indécis.

A quoi sert-il ?

Le cahier des charges possède un but précis. Il sert de **support au maître d'œuvre** (celui qui est chargé de mener à bien le projet) afin de réaliser le projet dans les conditions souvent imposées par le maître d'ouvrage (la personne qui émet le besoin). Il permet donc au maître d'œuvre de :

- **Définir les objectifs** que doivent atteindre sa solution.
- Prendre en compte **les contraintes** à respecter.
- Mettre en place un « dialogue » avec les autres acteurs du projet.
- **Diminuer les risques** d'erreur lors de la réalisation ou de l'installation.

Que doit-il contenir ?

Le cahier des charges possède plusieurs éléments dont :

- **L'étude de l'existant** : C'est une **présentation du contexte** dans lequel le projet sera développé (Entreprise, environnement, état des lieux).
- **L'analyse des besoins** : On définit **les finalités du projet** (objectifs) ainsi que **les besoins** qui ont été émis par l'entreprise.
- **La description de la solution** : On définit les **caractéristiques fonctionnelles du projet** ainsi que les solutions à mettre en place afin de faire aboutir le projet.
- **La définition de la procédure** : On définit les différentes **étapes du projet** ainsi que les procédures mises en place à chaque phase.



Quelle valeur juridique a-t-il ?

Le cahier des charges possède certaines valeurs juridiques qui permettent par exemple de définir les notions suivantes :

- La personne physique ou morale à qui revient **la propriété intellectuelle** du projet.
- **Les pénalités** en cas de non-respect des délais.
- **Les tribunaux** compétents en cas de litige.

En quoi consiste la recette ?

La recette est un processus de vérification qui consiste à s'assurer que les engagements du prestataire correspondent bien aux besoins spécifiés dans le cahier des charges en divisant ce processus en deux étapes :

La vérification d'aptitudes.

La vérification de service régulier (s'assurer du bon fonctionnement du système en exploitation normale).

Qu'en est-il des droits de propriété intellectuelle sur le(s) logiciel(s) développé(s) dans le cadre d'une prestation informatique ?

Les droits de propriété intellectuelle sur les logiciels développés dans le cadre d'une prestation informatique, ils reviennent **au prestataire** en question. C'est pourquoi il faut mettre en place des clauses qui permettront au client de récupérer ces fameux droits de propriété intellectuelle qui lui permettront d'exploiter le(s) logiciel(s) qu'il aura commandé et payé auprès du prestataire informatique. Sans cette clause, les droits de propriété intellectuelle reviennent au prestataire, ce qui impose des frais supplémentaires au client liés à l'utilisation du logiciel.

❖ Les obligations du prestataire ❖

Quelles sont les différentes obligations incombant au prestataire informatique ?

De nombreuses obligations incombent le prestataire informatique, notamment l'obligation d'informer :

↳ **L'obligation de conseil** : Cette obligation impose notamment au prestataire informatique de **s'informer des besoins réels** de son client et de lui **livrer des outils adaptés** à ces besoins (on expliquera plus précisément son fonctionnement dans la question suivante).

↳ **L'obligation de renseigner** : Le prestataire est obligé de renseigner son client sur les **caractéristiques, les contraintes ou encore les performances des biens informatiques fournis** selon les attentes et les besoins du client.

↳ **L'obligation de rechercher quels sont les besoins** de son client : Cette obligation va de pair avec la précédente. En effet, le prestataire informatique doit aussi **aider le client à formuler ses besoins** dans le cas d'un client indécis.

↳ **L'obligation de mise en garde** : Le prestataire doit attirer l'attention de son client sur de **possibles erreurs** que celui-ci aurait pu commettre. Il doit aussi **formuler les risques ou problèmes** que peuvent engendrer les différentes solutions proposées.

En quoi consiste précisément l'obligation de conseil ?

L'obligation de conseil impose au prestataire de **s'informer des besoins réels de son client, de l'informer de tout renseignement qui pourrait lui être utile concernant le matériel ou la prestation livrée** (que ce soit les conditions d'utilisation jusqu'au coût en passant par les garanties). Il doit donc proposer une solution adéquate aux problèmes du client, et ainsi le mettre en garde contre toutes les limitations de la solution proposée. Concrètement, cette obligation englobe en quelque sorte l'ensemble des obligations imposées à un prestataire informatique.

Intéressons-nous maintenant aux quatre points principaux de cette obligation :

➤ **Le prestataire doit s'informer précisément des besoins de son client** : cela signifie donc que quel que soit la solution, le prestataire aura l'obligation de rechercher les besoins précis de son client.

➤ **Le prestataire doit intervenir dans la définition des besoins de son client** : même si c'est le client qui exprime ses besoins, le prestataire doit formuler les quelconques insuffisances du cahier des charges remis. C'est pourquoi, en tant que prestataire, il devra – grâce à l'obligation de conseil – attirer l'attention sur les éventuels points à développer, c'est-à-dire aider le client à formuler le plus clairement possible la solution souhaitée. Ainsi, le cahier des charges sera examiné par le prestataire, et éventuellement participer à la définition de ses besoins.

➤ **Le prestataire doit livrer des outils adaptés aux besoins de son client** : Le prestataire devra – conformément à l'obligation de conseil – proposer et livrer un outil adapté aux besoins du client, selon le cahier des charges qui lui a été remis.

➤ **L'obligation de conseil s'applique même à des clients spécialisés** : même si le client est spécialisé dans l'informatique, par exemple, le prestataire devra respecter l'ensemble des points de l'obligation de conseil.

Que peut-il se passer en cas de manquement du prestataire à cette obligation ?

Le manquement du prestataire à l'obligation de conseil est parfois durement sanctionné. En effet, tout manquement est sanctionné sur le terrain **de la responsabilité contractuelle du prestataire**. Les tribunaux peuvent prononcer notamment **la résolution ou la résiliation du contrat, selon l'article 1184 du Code Civil**. Par ce même article, il peut se voir attribuer à **payer des dommages et intérêts** à son client. Soulignons par ailleurs que si le client est dit « novice » dans le domaine, alors les tribunaux seront d'autant plus sévères.

Qu'en est-il du client ?

Le client a lui aussi des **obligations**. Dans un premier temps, celui-ci doit remettre au prestataire un cahier des charges qui indique clairement la solution envisagée. Evidemment, ce cahier peut être reformulé avec l'aide du prestataire. Soulignons tout de même que c'est au client de formuler ses besoins, le prestataire étant là pour le guider, d'une certaine manière.

Dans le cas d'un manquement du prestataire sur l'obligation de conseil, **le client devra rapporter la preuve** d'un fait négatif. En effet, l'obligation de conseil étant une obligation de moyens, la charge de la preuve pèse sur le client. Soulignons tout de même qu'une telle preuve est toujours difficile à fournir.

La jurisprudence a aussi mis en place une « **obligation de collaboration** » à la charge du client. De ce fait, on lui impose de **rendre plus facile la tâche du prestataire informatique**. En effet, il appartient donc au client de se renseigner et de poser les questions nécessaires. Le client doit s'impliquer activement en interrogeant le fournisseur sur les éléments qui pourraient lui échapper.

