



## 1) Pourquoi un contrat ?

## 2) Les obligations induites par les contrats informatiques

### a) Avant le contrat : Le contenu de l'obligation d'information

Le fournisseur de services informatiques, en tant que professionnel, est tenu d'informer son client pour que celui-ci soit satisfait de la prestation qu'il attend. Le professionnel doit aider son client à définir clairement ses besoins afin de lui proposer la solution la plus adaptée dans sa situation. Cette obligation d'information peut revêtir différents aspects :

### L'obligation de renseignement

Cette obligation a été dégagée depuis longtemps dans les matières techniques, elle met à la charge du contractant qui détient des informations qui seraient utiles à l'autre partie de les lui communiquer. Les prestataires informatiques sont donc tenus de fournir au client les renseignements nécessaires au bon fonctionnement des services qu'ils proposent.

La [jurisprudence](#) a [qualifiée](#) d'essentielle cette obligation d'information, les manquements qui affectent l'[exécution du contrat](#) sont sanctionnés au titre de la [responsabilité contractuelle](#).

Les renseignements peuvent consister pour le fournisseur, au minimum, à informer le client sur les aspects importants de l'opération envisagée, à préciser les spécificités techniques, les performances du

matériel ou du logiciel. La [jurisprudence](#) a précisé que ces renseignements doivent être compréhensibles pour le client.

## **L'obligation de mise en garde**

Le fournisseur de services informatiques devra avertir le client de tous les dangers inhérents à la mise en place d'une solution informatique. La jurisprudence considère que le fournisseur doit attirer l'attention de son client sur les difficultés que peuvent engendrer les opérations d'informatisation. En effet, celles-ci peuvent parfois poser de graves problèmes de désorganisation, il est donc normal que le client soit mis en garde.

## **L'obligation de (doc 1 et 2)**

- b) Pendant le contrat (Doc 3 et 4)**
  - Obligation**



## c) Après le contrat : quelles obligations ?

Les contrats informatiques renferment des garanties spécifiques telles que :

- la garantie de conformité ;
- la garantie de performance ;
- la garantie d'exécution ;
- la garantie de vérification d'aptitude ;
- la garantie de service régulier ;
- la garantie des matériels et des logiciels.

---

### Doc 1 : Contrats informatiques : obligation de coopération du client et obligation de conseil du prestataire

- Publié le 22/10/2019 Par [Morgane Le Luherne](#)

#### Devoir de conseil du prestataire et obligation de coopération du client dans les contrats informatiques.

Par un arrêt du 5 juin dernier<sup>[1]</sup>, la Cour de cassation a eu l'occasion de réaffirmer que le client d'un prestataire informatique est tenu de collaborer avec celui-ci, cette obligation de coopération faisant « *nécessairement* » partie du champ contractuel.

Dans cette affaire, une société qui diffusait, en particulier, des articles de sports sur internet avait confié la refonte de son site internet à un prestataire informatique. Par la suite, le client refuse de procéder au règlement du solde de la facture du prestataire en raison de prétendues inexécutions contractuelles.

Devant les juridictions du fond, le client sollicitait la résolution du contrat informatique et la restitution des acomptes versés au prestataire. La Cour d'appel d'Aix-en-Provence<sup>[2]</sup> refuse de faire droit à ces demandes au motif que le client n'avait pas répondu aux différentes demandes d'informations du prestataire et ce, alors même que les conditions générales de vente de ce dernier imposaient au client de collaborer activement<sup>[3]</sup>.

Dans son pourvoi en cassation, la société cliente soutenait qu'elle n'était pas tenue à cette obligation de collaboration dès lors que le prestataire informatique ne démontrait pas lui avoir transmis les conditions générales de vente litigieuses sur lesquelles la Cour d'appel s'était fondée, de sorte que lesdites CGV ne pouvaient faire partie du périmètre contractuel.

La Cour de cassation rejette le pourvoi au motif que « *la conception ou la refonte d'un site Internet exige la participation active du client tenu de fournir au prestataire les informations sans lesquelles celui-ci ne peut mener à bien sa mission, ce dont il résulte que cette collaboration fait nécessairement partie du périmètre contractuel.* »

En d'autres termes, pour la Haute juridiction, l'obligation de coopération est inhérente aux contrats informatiques et s'impose, en toutes circonstances, aux parties de sorte qu'il n'est pas nécessaire qu'elle soit expressément stipulée dans les documents contractuels du prestataire informatique.

Si la Cour de cassation ne précise pas le fondement de ce devoir de collaboration, il n'est pas impossible qu'elle fasse, ici, implicitement application de l'article 1194 du Code civil lequel prévoit que « *[l]es*

*conventions obligent non seulement à ce qui y est exprimé, mais encore à toutes les suites que l'équité, l'usage ou la loi donne à l'obligation d'après sa nature. »*<sup>[4]</sup>

Cet arrêt est l'occasion de rappeler les obligations de conseil et de coopération qui pèsent sur les acteurs des contrats informatiques.

## 1. Les obligations pesant sur les prestataires informatiques

- **L'obligation d'information précontractuelle**

Cette obligation figure désormais expressément à l'article 1112-1 alinéa 1<sup>er</sup> du Code civil qui dispose « *celle des parties qui connaît une information dont l'importance est déterminante pour le consentement de l'autre doit l'en informer dès lors que, légitimement, cette dernière ignore cette information ou fait confiance à son cocontractant* – sauf, selon l'alinéa 2, en ce qui concerne « *l'estimation de la valeur de la prestation* ».

En matière informatique, ce devoir impose au prestataire de fournir au client toutes les informations nécessaires et utiles pour lui permettre de s'engager en toute connaissance de cause et qu'il pouvait, compte tenu de ses compétences en la matière, légitimement ignorer. Il s'agit donc d'un devoir précontractuel d'information circonscrit à des informations portant sur le contenu et le matériel objet du contrat et nécessaire à la bonne compréhension du client.

- **L'obligation de conseil**

L'obligation de conseil est, quant à elle, plus exigeante en ce sens que le prestataire se doit de se prononcer sur la solution la mieux adaptée aux besoins de ses clients, voire même de déconseiller à ces derniers les solutions inadéquates. Pour ce faire, il appartient au prestataire de se renseigner et de s'informer sur les besoins et la volonté de ses clients, y compris lorsque ces derniers sont des professionnels.

Il convient de souligner que cette obligation de conseil est de *résultat* quant à la réalité de la délivrance du conseil<sup>[5]</sup> mais est, en revanche, de *moyen* quant à la teneur et à la pertinence des conseils donnés<sup>[6]</sup>. Dans le premier cas, la responsabilité du prestataire sera engagée par la simple démonstration, par le client, que le conseil ne lui a pas été délivré. Dans le second cas, la responsabilité du prestataire ne sera retenue qu'à la condition que le client démontre une faute de son cocontractant laquelle pourrait être caractérisée par la délivrance d'un conseil erroné.

A titre d'exemple, les juridictions du fond ont pu condamner le prestataire informatique pour manquement à son obligation de conseil :

- lorsqu'il n'informe pas le client sur les spécificités et limites du produit ou sur la complexité des développements logiciels spécifiques à réaliser et ce, même si le client exerce une activité dans le domaine informatique<sup>[7]</sup>;
- lorsqu'il n'a pas procédé à une étude suffisante des besoins de son client et lui a fourni des logiciels inadaptés à son activité<sup>[8]</sup>;
- lorsqu'il n'informe pas son client sur les limites de sa prestation et les fonctionnalités limitées du logiciel vendu<sup>[9]</sup>.

Le devoir de conseil peut également impliquer pour le prestataire une obligation de mise en garde visant à alerter le client sur les dangers que représente l'opération envisagée ainsi que sur les éventuelles contraintes techniques de celle-ci.

## 2. L'obligation de coopération du client

L'obligation d'information et de conseil du prestataire a pour corollaire une obligation de collaboration et de coopération du client consacrée par la jurisprudence [\[10\]](#) et en vertu de laquelle le client doit fournir au prestataire les moyens nécessaires à la parfaite exécution du contrat informatique.

Pour apprécier la conformité de l'exécution de la prestation informatique, la qualité de la prestation doit être regardée différemment selon que le client a ou non collaboré à son résultat. Si l'exécution n'est pas conforme en raison de l'absence de collaboration du client, cette non-conformité pourra, en principe, ne pas être imputée au prestataire.

Cette obligation de collaboration et de coopération du client intervient au stade de la négociation du contrat mais également pendant l'exécution du contrat.

Ainsi, lors de la négociation du contrat, le client doit notamment recueillir toutes les informations utiles concernant la prestation informatique souhaitée et préciser ses attentes [\[11\]](#), spécifier les objectifs précis à atteindre [\[12\]](#).

Lors de l'exécution du contrat, le client doit faire preuve d'une implication suffisante dans la réalisation de l'opération informatique, indiquer les spécificités de fonctionnement de son entreprise [\[13\]](#) ou mettre en mesure le prestataire de respecter les délais contractuellement prévus [\[14\]](#).

Reste que le degré d'intensité de l'obligation d'information du prestataire et de l'obligation de coopération du client variera en fonction des connaissances et des compétences de ce dernier.

En effet, lorsque le client est considéré comme profane en informatique ne disposant d'aucune compétence en la matière, l'obligation d'information du prestataire sera renforcée et l'obligation de coopération, quant à elle, atténuée [\[15\]](#).

S'il résulte de l'arrêt commenté que l'obligation de coopération s'impose au client, nous conseillons toutefois aux prestataires informatiques de rappeler systématiquement à leurs clients l'obligation générale de collaboration dont ils sont débiteurs mais également, de préciser les contours et l'intensité de cette obligation afin d'éviter d'éventuelles difficultés qui pourraient survenir dans l'exécution du contrat.

A titre d'exemple, il peut être demandé au client de fournir tout document nécessaire à la parfaite compréhension de ses besoins par le prestataire, de désigner un interlocuteur privilégié, d'assurer au prestataire un libre accès à ses locaux nécessaire à la bonne exécution du contrat, de participer de manière active à l'élaboration du projet informatique et surtout de participer à l'élaboration d'un cahier des charges précis.

**Morgane LE LUHERNE – Thomas ZANITTI**

[\[1\]](#) Cass. Com, 5 juin 2019, n°17-26.230

[\[2\]](#) CA Aix-en-Provence, 22 juin 2017, RG n°14/15881

---

## **Doc 2 : 09 FÉV 2021 CONTRAT INFORMATIQUE ET OBLIGATION DE RÉSULTAT**

Posted at 09:38h in Contrat, Contrats informatiques, Logiciel by Bernard Lamon

Un arrêt de la Cour d'appel de Paris du 26 juin 2020 permet de faire le point sur un sujet crucial dans les contrats informatiques : l'obligation de résultat.

L'affaire est assez complexe, mais peut être résumée ainsi : un client (la société COMPASS) a déployé un outil de gestion de cuisines collectives. Après un premier projet de déploiement avec un prestataire

qui a échoué, le client s'adresse directement à l'éditeur du logiciel. L'éditeur signe avec le client un contrat de prestations : il devient donc intégrateur du logiciel.

Le projet se déroule mal dès le début : les comptes-rendus établissent qu'il y a des anomalies bloquantes, des régressions, et surtout des temps de réponse catastrophiques dès que le logiciel est utilisé sur plusieurs sites à la fois.

Le ton monte rapidement, et le client résilie le contrat au bout de 9 mois, après une mise en demeure de résoudre les problèmes. C'est le prestataire qui attaque le client pour résiliation abusive du contrat.

Il n'y a pas eu d'expertise judiciaire, mais des constats réalisés en présence d'une autre société informatique. Le prestataire a fait établir un rapport d'expertise amiable de son côté.

Ce billet est concentré sur le sujet de l'obligation de résultat.

Il existe deux types d'obligations dans les contrats : l'obligation de résultat et l'obligation de moyens.

Lorsqu'une personne ou une entreprise souscrit une obligation de moyens, elle prend l'engagement de faire tout ce qu'elle peut pour réussir, d'y mettre tous les moyens (c'est la raison pour laquelle on parle d'obligation de moyens au pluriel). C'est le cas de votre médecin : il doit mettre tous les moyens pour vous guérir.

Mais il ne peut pas être redevable d'une obligation de résultat. Dans une obligation de résultat, on prend l'engagement de fournir ce résultat. L'exemple typique est celui du garagiste à qui vous achetez une voiture. Il a l'obligation de vous livrer la voiture.

La distinction entre les deux types d'obligations est essentielle en cas de mise en cause de la responsabilité du prestataire. Si le prestataire a une obligation de moyens, sa responsabilité n'est engagée que si le client démontre qu'il n'a pas mis en œuvre tous les moyens. C'est sur le client que repose la charge de la preuve que le prestataire a mal travaillé.

Mais dans une obligation de résultat, il suffit de démontrer que le résultat n'est pas atteint pour engager la responsabilité du prestataire. Comme nous le dit la Cour d'appel : « l'obligation de résultat emporte présomption de faute. Le créancier (en fait, il y a une faute de frappe, c'est le débiteur) de l'obligation ne peut s'exonérer de sa responsabilité qu'en démontrant une cause étrangère soit un cas de force majeure, le fait d'un tiers ou la faute de la victime ».

Dans le cas jugé par la Cour d'appel, le contrat prévoyait une obligation de résultat. Le prestataire aurait pu échapper à sa responsabilité en démontrant que le client avait commis une faute (par exemple, en ne participant pas aux travaux des comités, en ne faisant pas les tests etc.). Pas de faute de la part du client ? Le prestataire est responsable de l'échec.

C'est la même solution qui avait été retenue par la cour d'appel de Bordeaux pour clôturer la saga IBM / MAIF en 2015.

Une solution classique, certes.

Il reste au lecteur de l'arrêt une impression un peu étrange, car l'arrêt cite des extraits du contrat. Or, l'obligation de résultat visait les prestations elles-mêmes, pas le résultat final (le système devait bien fonctionner, avec des temps de réponse corrects, et pas de régression).

Mais cette impression est certainement due au fait que la Cour d'appel a cité seulement des extraits, et pas le contrat dans sa totalité.

Au final, au moment de rédiger un contrat de prestations informatiques, il faut être très attentif à ce sujet de la distinction entre obligation de résultat et obligation de moyens.

Si une obligation de résultat est signée, il faut préciser sur quoi elle porte (des prestations, une performance mesurable, des fonctionnalités...).

Que ce soit au moment de la rédaction et de la négociation du contrat, ou pour interpréter un contrat dans un projet qui se déroule moins bien qu'espéré, nous sommes à votre disposition via notre formulaire de contact ou directement au 01.84.17.66.22.

Bernard Lamon

[BL@nouveaumonde-avocats.com](mailto:BL@nouveaumonde-avocats.com)

A partir des documents 1 et 2, décrivez les différentes obligations contenues dans les contrats informatiques

