

THÈME D6 La responsabilité des prestataires internes et externes du SI**D 6.4 La responsabilité des concepteurs de solutions logicielles**

Mots clés : La responsabilité légale et contractuelle des concepteurs de solutions logicielles

Fiche synthèse

Idée clé →	Les concepteurs de solutions logicielles sont tenus vis-à-vis de leurs clients à différentes obligations. Ils doivent délivrer aux cocontractants une solution conforme au cahier des charges et peuvent à défaut, mettre en œuvre leur responsabilité contractuelle
Donner du sens	Le périmètre d'intervention du concepteur de solutions logicielles est aujourd'hui très étendu, de la rédaction du cahier des charges jusqu'à la recette définitive.

Les logiciels sont des biens incorporels qui ont une valeur économique et une finalité fonctionnelle. La conception, l'écriture d'un logiciel se fait à partir des besoins exprimés par le client. Ce contrat de prestation de services implique des obligations pour les deux parties mais surtout pour le concepteur de la solution logicielle.

1. Le processus lié au développement de logiciel

- ✓ Rédaction du cahier des charges qui décrit les attentes et besoins du client
- ✓ Elaboration d'un calendrier avec délais impératifs assortis de pénalités en cas de non-respect
- ✓ Analyse des besoins du client, faisabilité technique, identification des contraintes, prévisions des moyens matériels et humains
- ✓ Réalisation de la documentation relative à l'utilisation du logiciel
- ✓ Construction de l'architecture du logiciel, écriture du code source
- ✓ Livraison du logiciel développé au client afin de lui permettre de « recetter » le produit

2. Les obligations du concepteur de solutions logicielles

- ✓ **Les obligations de la période précontractuelle :**
 - Obligation d'information :
Dès la phase de négociation et de pourparlers, le concepteur de solutions logicielles doit fournir au client les informations nécessaires au bon fonctionnement du projet informatique. Cette obligation rééquilibre la relation contractuelle entre le professionnel (spécialiste technique) et la société cliente souvent profane en matière informatique
 - Obligation de mise en garde :
Le concepteur de la solution logicielle doit mettre en garde son client des risques, des contraintes techniques et des difficultés de mise en œuvre de son logiciel (risques liés au défaut d'interopérabilité avec les logiciels déjà présents chez le client)
 - Obligation de conseil :
Elle impose au fournisseur de s'impliquer et de participer activement dans la prestation qu'il fournit à son client. L'obligation de conseil renforce l'obligation d'information. Le concepteur de solution logicielle doit dans un premier temps, analyser et amender le cahier des charges élaboré par le client, clarifier ses besoins, anticiper les difficultés, puis, déterminer précisément la solution logicielle qui convient le mieux à son client. La solution proposée doit correspondre à l'attente du client et le fournisseur est en faute s'il n'y répond pas. Cette obligation s'impose même si le client a des compétences informatiques. Il faut noter que l'obligation du fournisseur de logiciel s'estompe en partie devant le devoir de collaboration du client. En effet, les tribunaux estiment que l'utilisateur est fautif s'il ne procède pas à l'expression de ses besoins ou se trompe dans leur appréciation ou leur quantification.
- ✓ **Ces trois obligations (information, mise en garde et conseil) sont des obligations de moyen :**
Dans un arrêt du 30/09/99, la Cour de Cassation précise les conséquences, pour le client, de cette obligation de moyen dont le fournisseur est débiteur « *En présence de difficultés occasionnées par l'utilisation d'un télécopieur lié à un système informatique constitué de plusieurs unités centrales et de divers logiciels, le client doit supporter la charge de la preuve que le fournisseur a commis une faute dans l'exécution de son obligation, la seule constatation du dysfonctionnement du système informatique étant insuffisante* ».

✓ **Les obligations de délivrance, de respect des délais et des coûts**

- Le concepteur de solutions logicielles est tenu par une obligation de résultat en matière de délivrance du produit logiciel. La délivrance du logiciel s'effectue en deux temps :
 - Recette provisoire : elle correspond à une phase de tests qui permet de vérifier la conformité des développements ou spécifications techniques définis préalablement. En cas d'anomalie, le client peut émettre des réserves dont le concepteur doit tenir compte.
 - Recette définitive (ou vérification de service régulier) elle permet de tester le bon fonctionnement du logiciel dans son environnement. Si des anomalies sont constatées, le prestataire les corrigera et « recettera ». Lorsque la recette est prononcée par le client, il y a transfert de propriété du développement, paiement du prix **et** démarrage de la garantie contractuelle
 - Les tribunaux ont affirmé à plusieurs reprises que le concepteur de solutions informatiques est aussi tenu à une obligation de résultat en matière de délais de livraison et de coûts qui doivent être impérativement respectés. La CA de Paris dans un arrêt de 2008 a condamné le prestataire aux motifs qu'il « *n'a pas été en mesure de mener à bien le projet dans le délai qu'il avait prévu et pour le coût qu'il avait estimé* »
- ✓ **Remarque** : le contrat de développement d'une solution logicielle peut comporter une clause qui transfère la propriété de la solution au client. Dans le cas contraire, la solution développée reste la propriété de l'auteur qui peut la réutiliser.

3. Mise en œuvre de la responsabilité contractuelle du concepteur de solution logicielle

- ✓ Le non-respect de ses obligations implique la mise en œuvre de la responsabilité contractuelle du fournisseur. Trois éléments doivent être réunis :
- Un fait générateur : il consiste dans l'inexécution par le fournisseur d'un aspect de l'obligation de délivrance du logiciel : livraison d'un logiciel non conforme, non-respect des délais de livraison, des coûts de réalisation de la prestation ou non-respect des droits de propriété industrielle,
 - Un dommage matériel : préjudice financier et/ou commercial subi par le client,
 - Un lien de causalité entre le dommage subi et l'inexécution du contrat.
- ✓ Le rôle joué par le client peut toutefois atténuer la responsabilité du concepteur de logiciel. C'est en ce sens que la Cour de cassation s'est prononcée le 19/06/2007 : « *Mais attendu (...) que la société Faiveley dispose de moyens en personnel et d'une structure la rendant apte à prendre en compte les conseils prodigués ainsi que d'une expérience certaine en matière de développement de logiciels, l'arrêt retient (...), qu'il ressort d'un message électronique ... que la société ATEME a écrit au responsable du projet de la société Faiveley que la décision prise par cette dernière d'opter pour la solution de développer le système existant, initialement mis en place, ne lui paraissait pas la bonne solution, que , malgré ces observations, cette société a opté en connaissance de cause, pour le développement de l'existant, uniquement pour des raisons de coût ; qu'en l'état de ces constatations et appréciations, la cour d'appel a pu décider que la société ATEME n'avait pas manqué à son obligation de conseil* »

En résumé :

L'étendue des obligations à la charge des concepteurs s'explique par la spécificité de la fourniture d'une solution logicielle et la protection du client souvent profane en la matière. La particularité du contrat de développement de logiciel réside, à la fois, dans la nécessaire collaboration des parties et dans les obligations spécifiques du fournisseur.

Un exemple pour illustrer

La Cour de cassation dans une décision du 05/02/2013 a rappelé les obligations du fournisseur de solution logicielle: que la société Y (...) n'avait pas été assez rigoureuse dans la définition des tâches de chaque partie notamment quant au transfert de données et aux opérations de paramétrage, que la formation dispensée s'était révélée incomplète, (qu') elle ne s'est pas préoccupée suffisamment des conditions nécessaires à la réussite de l'implantation, qu'en sa qualité de vendeur professionnel elle était seule en mesure d'apprécier, (...), et ce, bien que M. X, (le client)... soit un utilisateur de longue date de programmes informatiques pour les besoins de sa profession.