

# **Thème 1: L'intégration de l'entreprise dans, son environnement**



L'environnement de l'entreprise est constitué de tous les éléments extérieurs qui interagissent avec elle c'est à dire :

- Les clients
- Les concurrents
- Les fournisseurs
- Les transporteurs
- L'Etat
- Les banques

Mise à part les concurrents, L'entreprise va établir des liens avec les éléments de son environnement grâce au **contrat**.

## **Chapitre 1: Les principes généraux des contrats**

Les contrats touchent à la vie de toutes personnes physique ou morale, c'est-à-dire lors de l'achat de produits, du transport, de la téléphonie, d'accès à internet...

### **1) Qu'est-ce que le contrat ?**

Un contrat est la manifestation de la volonté de ce qui l'on passé, et qui doivent donner leur accord, en pleine capacité sans dol, sans erreurs et sans violence ni physique, ni morale. Si c'est le cas, le contrat sera nul et non avenue.

*Dol : Désinformation dans les critères du contrat.*

Les signataire d'un contrat doivent être capable juridiquement, c'est-à-dire:

- Majeur
- Non-condamné par la justice pour des faits sérieux
- Non-atteint de maladie(s) mentale(s)

Les mineurs sont incapable juridiquement parlant. Sauf les cas d'émancipation.

Depuis la réforme de 2016, la définition du contrat indique que c'est un accord de volonté entre deux ou plusieurs personnes destiné à créer, modifier, transmettre, ou éteindre des obligations.

## II) Présence lors de la conclusion d'un contrat

Les personnes contractantes peuvent être présentes lors de la conclusion du contrat, mais peuvent aussi se faire sur internet. L'offre ou biens du vendeur peut être express (expliqué clairement), ou tacite (reconduction du contrat, implicite).

L'écrit technique a la même valeur que la trace informatique, à condition que l'émetteur soit clairement identifiable et identifié et que l'intégrité du contenu du message soit garantie et c'est le cas et c'est le cas lorsqu'il y a un cryptage. L'arrivée du covid a provoqué une multiplication de contrats à distance.

## III) Les obligations

Le contrat à force de lois, pour ce qui l'ont signé, ce qui veut dire qu'il faut impérativement le respecter et ça crée de la sécurité juridique et de la confiance dans les activités humaines. Il y a obligation d'être de bonne foi dès la négociation. Et le devoir d'information de l'offreur est renforcé depuis la réforme des contrats de 2016. La réforme de 2016 a pour but de retirer l'incertitude sur les clauses de certains contrats. En effet, chaque partie est tenue de respecter ses engagements, mais il y a introduction de la théorie de l'imprévision, c'est-à-dire la possibilité d'adapter le contrat par négociation si un imprévu arrive.

### Question annexe 1:

*A partir du document 1, "Les moyens d'actions judiciaires " et du document 2 "UFC Que Choisir contre Société AOL ", précisez pourquoi la cour de cassation n'a pas retenu cette qualification de clauses abusives.*

*L'accusation se porte abusivement dans la partie civile, dans les conditions du contrat, il est stipulé que le consommateur est libre, peu importe la ou les raisons de résilier son abonnement. Dans ce cas là, il est impossible de poursuivre l'attaque en justice. C'est abusif s'il y a un déséquilibre entre les deux parties.*

La responsabilité contractuelle se rajoute à la responsabilité légale, la responsabilité légale concerne tout le monde, et la responsabilité contractuelle ne concerne que ceux qui ont signé un contrat, et qui n'a pas respecté le dit contrat, leurs obligations. Soit, ils n'ont pas payé, soit ils n'ont pas livré du tout, ou plus tard.

Une personne physique ou morale est responsable si les trois éléments suivants sont réunis :

- faute
- Dommage subi

- Lien de cause à effet entre la faute et le dommage

Un vendeur ou un prestataire de service est tenu à une obligation d'information et de conseil de son client, même si le client est un professionnel du même domaine. C'est ce qui ressort de l'arrêt de la cour d'appel de 2017 qui opposait la SAS Credentiel contre SAS Certeuropé. En effet "La qualité du client est indifférente pour l'exigence du devoir de conseil. Dans ce cas là, on a un fournisseur qui est spécialisé dans l'édition de logiciels de sécurité, de gestion d'identité, et de signature électronique, le client avait droit à l'utilisation et à la maintenance du logiciel, mais le client arrête de payer, car la suite logiciels ne remplit pas ses fonctions, et cela a provoqué des coûts et des retards au client. En première instance, le client a gagné, mais le fournisseur a fait appel au prétexte que le client était informaticien lui aussi. La cour d'appel a donné raison au client comme le tribunal en première instance, car le fournisseur a manqué au devoir de conseil, et la suite logiciel a dysfonctionné dès le début du contrat. Donc le client est dans son droit en refusant de payer, mais il doit rendre le logiciel.

*Remarque : L'obligation de conseil s'accompagne d'une obligation de mise en garde, notamment sur les incompatibilités matérielles ou logiciels, et également sur les sources d'erreurs potentielles.*

## **Chapitre 2 : Les différents types de contrats informatique**

### **1) La responsabilité des contrats informatiques**

L'étendue de la responsabilité du prestataire varie selon ce qui est prévu par les parties lors de la négociation. La négociation peut porter sur les prix, les quantités, les délais de paiement, les délais de livraison et sur le degré de responsabilité du fournisseur. Il y a en effet deux possibilités, soit le fournisseur a une obligation de moyens, soit il a une obligation de résultat.

#### **L'obligation de moyen :**

Si le contrat a prévu une obligation de moyens, le prestataire devra mettre en œuvre les moyens pour réaliser la prestation demandée et le client devra éventuellement trouver la faute du prestataire.

#### **L'obligation de résultat :**

Par contre, si le client prévoit une obligation de résultat, le prestataire s'oblige à livrer le résultat convenu, il sera donc responsable de sa défaillance, sauf en cas de force majeure.

Le choix entre ces deux types d'obligation est d'autant plus important que dans l'article 1231 alinéa 1 du code civil "La notion d'inexécution n'est pas la même selon le type d'obligation". Évidemment, le client et le prestataire n'ont pas les mêmes obligations. Le client a intérêt à ce qu'il y ait une obligation de résultat pour être tranquille, tandis que le prestataire a une obligation de moyen, pour éviter de payer des dommages et intérêts.

## II) Les 2 types de contrats

- Les contrats qui établissent une relation distributeur / client, ce sont les contrats de prestation de service, c'est-à-dire de mise à disposition, par exemple concession, location, franchise.
- Les contrats qui établissent une relation fournisseur / client, ce sont les audit, les contrats de production, les contrats de maintenance...

### A) Le contrat de prestation de services relation distributeur / client

Ce contrat met en relation un distributeur et un client, il consiste à confier la totalité d'une fonction ou d'un service à un prestataire externe spécialisé. Un cahier des charges rigoureux doit préciser les responsabilités, et notamment, avec obligation de moyen et obligation de résultat. Dans ce type de contrat, le client peut se consacrer à son cœur de métier et se débarrasser de certaines contraintes informatiques.

#### a) Le fournisseur d'application, hébergé (en anglais : contrat ASP)

Le client paie une cotisation mensuelle pour louer une application auprès d'un hébergeur. Le client paie à l'usage, sans engagement, il économise donc des frais de licence, de matériel, et d'installation grâce au cloud.

#### b) Le contrat de concession et de gestion de progiciels

C'est un contrat qui permet à l'utilisateur d'obtenir une licence pour utiliser un progiciel, et ce contrat est tacitement reconductible. Le prestataire s'engage à corriger les incidents qui peuvent survenir.

#### c) Le contrat de franchise

Ce contrat met en contact un franchiseur propriétaire de l'enseigne et un franchisé qui exploite cette enseigne ou ce nom en suivant les directives du franchiseur et en payant une redevance, le franchiseur peut ainsi étendre son réseau et son chiffre d'affaire, le franchisé est sûr d'avoir des clients et de bénéficier de la notoriété du franchiseur

Rq : le franchisé a le droit à une information précontractuelle pré-détaillée

#### d) Le contrat de location

Un prestataire loue par contrat du matériel informatique (ordinateur, imprimantes.....) à un client, ce client veut soit tester le produit, soit il le loue car il n'en a pas besoin longtemps et il n'a pas envie de l'acheter, soit parce qu'il n'a pas les moyens de l'acheter.

## B) Les contrats de relation fournisseur / client

- a) Le contrat d'audit. Un audit informatique est une mission effectuée par un spécialiste informatique chez son client pour évaluer l'adéquation du système informatique au besoin du client et au réglementation en vigueur. Il doit proposer des solutions pour améliorer les performances de l'entreprise. Le contrat qui a été passé doit être écrit pour servir de preuve (En papier ou électronique). Sont vérifiés les points suivant :

- La performance des architectures et infrastructures réseau
- La performance des serveurs
- La performance du parc informatique
- Le niveau de sécurité
- La gestion des utilisateurs
- La gestion des sauvegardes
- La gestion des messageries
- La gestion des bases de données
- L'organisation (générale)

Toutes les constatations feront l'objet d'un rapport d'audit. Ce rapport va servir de base pour corriger les problèmes constatés. Le rapport est aussi un moyen de se promouvoir auprès des clients. Le contrat doit prévoir qui fait Quoi Où Quand Comment Pourquoi Combien – QQOQCP(C) –

Notamment le prix. Ce contrat va servir de preuve de la bonne foi du client si celui ci à un problème ultérieurement

- b) Le contrat d'étude préalable. C'est un contrat qu'on passe pour déterminer si le projet que l'on a est faisable humainement, techniquement ou financièrement
- c) Le contrat d'assistance à la maîtrise d'ouvrage.

L'Assistant à Maîtrise d'Ouvrage est, dans un projet informatique ou un contrat informatique, un prestataire informatique qui est chargé par le client

Aider le maître d'ouvrage à définir ses besoins et à établir son cahier des charges :

- assurer le pilotage du projet
- collaborer avec le prestataire chargé de la réalisation du projet

- s'assurer de la bonne prise en compte par le maître d'oeuvre des besoins exprimés par le client

Alerter le maître d'ouvrage sur les risques qui se présentent et plus généralement à le conseiller pendant tout le déroulement du projet.

- d) L'appel d'offres. C'est une procédure de sélection de fournisseur qui est faite en toute transparence et avec des critères précis pondérés. Et de cette façon, l'entreprise qui fait l'appel d'offre à l'abri de toute accusation de favoritisme.
  
- e) Le contrat de production. C'est lorsque l'entreprise informatique va créer un produit pour son client. On peut créer un système, une base de données, une configuration réseau. Le client peut participer parce que le produit est fait pour lui. Tout contrat donne lieu à une procédure de recette qui va prouver que le client a reçu le produit demandé.

## PROCES-VERBAL DE RECEPTION DE TRAVAUX

**Etabli en présence :**

de l'entreprise désignée ci-contre

**et :**

de M. ou Mme ....., Maître d'Ouvrage (ou client)

concernant les travaux exécutés par l'entreprise citée ci-dessus en date du .....  
relatifs à .....

Cachet de l'entreprise

Le Maître d'Ouvrage (ou client) déclare que :

☐ la réception est **prononcée sans réserve** avec effet à la date du .....

☐ la réception est **prononcée avec réserves** mentionnées dans l'état des réserves figurant au verso avec effet à la date du .....

☐ la réception est **refusée ou différée** (rayer la mention inutile) pour les motifs suivants :

.....  
.....

Les garanties découlant des articles 1792, 1792-2 et 1792-3 du Code Civil commencent à courir à compter de la signature du présent procès-verbal, avec ou sans réserve.

La signature du procès-verbal et le règlement des travaux autorisent le Maître d'Ouvrage (ou client) soussigné à prendre possession de l'ouvrage.

Fait à ..... le ..... en 2 exemplaires (1 pour chacune des parties)

Signature du représentant de l'entreprise

Signature du Maître d'Ouvrage (ou client)

Lorsque l'entreprise de prestation informatique réalise un PGI ou un site web, il doit écrire un cahier des charges précis indiquant les besoins des clients, les délais tenables, les contraintes matérielles et financières. Il doit également préciser l'architecture du logiciel et les codes sources. Il doit aussi rédiger une documentation permettant au client d'utiliser facilement le logiciel et le tout accompagné de conseils. Toutes les fonctions doivent avoir été réifiées et le procès-verbal de recette sera conservé comme preuve. Le client peut être proprio du logiciel s'il a participé en grande partie au développement.

Il existe ce qu'on appelle le procès verbal de recette qui correspond à l'acceptation et la réception d'un projet par le client il donne lieu en général à un procès verbaux de recette pour servir de preuve l'obligation de réception qui pèse sur le client est la contrepartie de l'obligation de délivrance qui pèse sur le prestataire de service. Elle existe dans tous les contrats informatiques, s'il y a réception du service, il y a paiement du prix. Comme on le voit sur le PV lui même, le client peut toutefois émettre des réserves

Le SLA permet de définir le niveau d'exigence à satisfaire dans les prestations de maintenance pour chacun des éléments du contrat. Le prestataire engage donc sa responsabilité. **Les objectifs sont les suivants :**

- Formaliser précisément les besoins du client de façon à ce qu'il soit clair pour les 2 parties.
- Fournir des critères d'évaluation de la prestation
- Établir une relation de confiance entre les parties
- Éliminer les attentes irréalistes du client

### **Il y a 3 grandes catégories de SLA :**

- Les SLA pour des prestations réseau
- Les SLA de prestations d'infogérance
- Les SLA prestations d'hébergement. Les prix sont très différents dans les trois cas.

La partie la plus délicate de la rédaction des clauses est la définition des indicateurs de qualité. En effet, pour être vérifiables ils doivent être mesurables. Ce qui amène à les exprimer souvent en les associant à des périodes déterminées. Ces indicateurs seront contrôlés pour vérifier l'utilité de ce qui a été mis en place. En parle alors de reporting

Remarque : Ce reporting peut être journalier hebdomadaire, bimensuel ou mensuel. Cela engendre un coût qui s'ajoute au coût de la maintenance elle-même.

## **Chapitre 3 : Les entrées et sorties du marché de l'informatique**

Marché = L'offre et la demande.

En théorie, toute entreprise peut entrer sur le marché attiré par des bénéfices potentielles et par la fluidité des facteurs de production (capital et travail) qui permet de passer d'un marché à l'autre.

Donc, toujours en théorie, elle peut sortir du marché sans entrave.

MAIS, en réalité la concurrence est imparfaite car il y a des barrières à l'entrée !

### I) Les barrières à l'entrée

- L'investissement de départ

L'un des principaux problèmes des créateurs d'entreprise est de trouver des fonds (Barrière financière)

- La difficulté pour réaliser de la R&D.
- Difficile de lutter contre la concurrence.
- Difficile de choisir les bons moyens de communications avant d'être sur le marché.
- Les normes sont un obstacle énorme puisqu'elles accroissent les coûts de production.
- L'entreprise qui veut se créer ne peut pas avoir le bénéfice des effets d'expérience.
- Pas d'effet de réseau entre producteurs (aucun contact).



- La crise sanitaire crée beaucoup d'incertitudes en termes de stabilité du marché, car les entreprises ne sont pas à l'abri d'une mise en confinement, les couvre-feu, les jauges.
- Les nouvelles lois sont plus contraignantes pour les jeunes entreprises car elles n'ont pas les mêmes moyens financiers pour faire face à la crise sanitaire.

Et donc en amont de réfléchir aux capacités que l'on possède ou pas pour faire face aux barrières à l'entrée, il faut donc comme pour établir une stratégie réaliser un diagnostic.

Une barrière est une entrave qui empêche l'apparition de nouveaux concurrents, et cela maintient en place le pouvoir des entreprises déjà en place.

## II) Le classement des barrières

Légales	Eco structurelles	Stratégiques	Technologies
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les quota</li> <li>- Les douanes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les coût financiers liés à l'investissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrat d'exclusivité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Droit de brevet</li> <li>- Composant</li> </ul>

Les réseaux sociaux sont une grande aide pour un entreprise

## **Chapitre 4 : Les décisions des agents économiques**

L'activité économique repose sur des décisions qui impliquent des choix et une analyse préalable.

### I) La prise de décisions

Les agents économiques prennent des décisions pour produire, consommer, investir, épargner, mais il faut qu'il limite le coût de renonciation en mesurant bien les avantages et les inconvénients de leurs choix. Ceci se fait grâce à des prévisions de types droite d'ajustement linéaire, droit de tendance, droites des moindres carrés , mais aussi grâce la méthode "CAR" coûts avantages / risques qui permet de déterminer si le choix est juste.

Mise en situation :

Coûts	Avantages	Risques