



# BUT 2

## Thème 2 Droit des Contrats Informatiques

# TD3



DEPARTEMENT INFORMATIQUE

**SUPPORTS TD**

BUT 2

**CAS LECTRA :  
A LA DECOUVERTE DES OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES D'UN EDATEUR DE  
LOGICIEL**

Lectra, leader mondial des solutions technologiques intégrées pour le domaine textile (découpe, conception et développement de pièces), créé en 1973.

Il est le n°1 mondial de la production et de la commercialisation de logiciels et d'équipements de conception et de fabrication assistées par ordinateur (CFAO) destinés aux industries utilisatrices de matériaux souples tels que les tissus, le cuir et les textiles techniques tant dans les domaines de la mode, l'automobile, l'ameublement, l'aéronautique, le nautisme, l'éolien.... Parmi ces activités le groupe est 16ième au rang des éditeurs de logiciels français.

Lectra dispose d'une implantation mondiale avec ses 33 filiales internationales et 5 centres d'appels internationaux et compte pas moins de 30 000 clients (Louis Vuitton, Hermès, H & M, Johnson Control...). Le groupe emploie plus de 1 550 salariés. C'est à Cestas dans la banlieue bordelaise que se trouve l'unité de production des robots de découpe ainsi que le service recherche et développement. C'est au milieu des années 2000 que les dirigeants, les frères André et Daniel Harari, ont choisi de ne pas délocaliser leur entreprise en Chine.

Aujourd'hui, après avoir mené une transformation de bout en bout, Lectra affiche de très bons résultats. Le chiffre d'affaires de 2016 a atteint 260 millions d'euros (dont 41 % en Europe, 27 % en Amériques, 26 % en Asie-Pacifique, 6 % autres pays).

Le chiffre d'affaires se répartit de la manière suivante : 30 % pour les logiciels de conception assistée par ordinateur (logiciels de gestion du cycle de production), 25 % pour les équipements de CFAO (découpeurs automatiques, traceurs, imprimantes numériques, scanner), 25 % pour les pièces de rechange et consommables, 15 % pour les services de maintenance et d'assistance en ligne et enfin 5 % pour les services de conseil, d'audit et de formation.

Lectra détient 43 brevets, 26 marques et elle consacre 9,4 % du chiffre d'affaires à la recherche et développement. La force de Lectra se traduit par une innovation constante en commercialisant des logiciels en tant que services (Software as a Service<sup>1</sup>) adossés à la technologie cloud (ou informatique en nuage). Laurence Jacquot est chargée à la fois de la direction industrielle, de celle de la recherche et développement pour les équipements de CFAO et du développement de logiciels CAO. Elle a sous ses ordres 600 salariés dont 210 ingénieurs et prévoit dans les deux ans d'en recruter une cinquantaine.

C'est son service « développement de logiciels CAO » que vous venez d'intégrer en tant que stagiaire. M. Fortaille, ingénieur conseil, sera votre tuteur, durant votre stage. Il vous confiera plusieurs missions pour que vous puissiez rapidement appréhender les différentes problématiques de l'entreprise.

Parmi ces missions, afin de compléter votre formation, il est prévu que vous abordiez les problématiques juridiques associées à l'activité. M. Fortaille vous demande d'étudier les conditions d'exercice de la responsabilité des concepteurs de solutions logicielles.

Pour remplir ces missions, vous vous appuyerez sur vos connaissances personnelles ainsi que sur les documents annexés.

*NB : Le logiciel en tant que service ou software as a service (SaaS) est un modèle d'exploitation commerciale des logiciels dans lequel ceux-ci sont installés sur des serveurs distants plutôt que sur la machine de l'utilisateur.*

### **Mission : La responsabilité des concepteurs de solutions logicielles**

Un cadre de la société Lectra, Mr Durand, a quitté l'entreprise pour créer, avec l'accord de son ancien employeur, une société spécialisée dans la conception de solutions logicielles comptables « Dev+ ». Un client sollicite la société Dev+ afin qu'elle développe un PGI adapté à la spécificité de ses magasins. Mr Durand lui propose directement une solution standard, livrable sous quinze jours. Le client signe le contrat mais 4 mois passent et la solution logicielle n'est toujours pas délivrée. Face à ces retards le client a dû recruter deux intérimaires pour assurer manuellement la gestion des stocks. Il envisage alors de poursuivre la société Dev+ pour non-respect de ses engagements.

- 1. Montrer en quoi Mr Durand, en sa qualité de prestataire de solutions informatiques, a manqué à son obligation d'information auprès de son client.**
- 2. Qualifier l'obligation de délivrance du logiciel due par Dev+. Préciser les conséquences de cette qualification pour le client.**
- 3. Identifier les conditions permettant au client d'engager la responsabilité contractuelle de Dev+.**

Annexe 1 : Obligation de résultat pour le développeur d'un logiciel spécifique.

Annexe 2 : Les obligations des parties à un contrat de prestation de services.

Annexe 3 : Articles du code civil (ordonnance n°2016-131 du 10 février 2016).

**Annexe 1 : Obligation de résultat pour le développeur d'un logiciel spécifique**

La société CIMM Franchise exploite un réseau de 120 agences immobilières et a souhaité faire évoluer son logiciel de gestion de biens immobiliers. Elle a confié le développement d'un logiciel spécifique à la société 3C Evolution. Les missions de ce prestataire n'ont pas été formalisées par contrat. Par ailleurs, aucun cahier des charges n'a été rédigé et validé.

Or, lorsque le logiciel a été déployé pour test auprès des agences, ces tests ont révélé de nombreux dysfonctionnements confirmés par un rapport d'audit.<sup>10</sup> CIMM a finalement renoncé à utiliser cette solution défailante et a fait l'acquisition d'un logiciel standard. Elle a assigné son cocontractant en remboursement des sommes versées et en paiement de dommages et intérêts. La Cour d'appel de Grenoble a jugé que 3C Evolution est tenue à une obligation de résultat de délivrer dans les délais impartis une solution informatique répondant aux besoins de son client. En l'espèce, la Cour se fonde sur un rapport d'audit réalisé et confirme que le développement du logiciel n'a pas pu être réalisé dans les délais convenus et que sur deux aspects essentiels tenant à la fiabilité de l'enregistrement des données et aux passerelles directes vers les portails commerciaux le produit n'était toujours pas opérationnel à la fin de l'année 2008. La preuve est dès lors rapportée d'un manquement patent de la société 3C Evolution à son obligation de résultat. La Cour a ajouté que la société 3C Evolution a gravement manqué à son obligation de conseil [...]. La société 3C Evolution a manqué par ailleurs à son obligation d'assistance en ne formalisant pas en amont un cahier des charges précis exprimant l'ensemble des besoins du client, avec pour conséquence un dépassement très important du délai de livraison. Cette décision est donc très favorable au client d'un développeur de solutions spécifiques qui pourra dès lors engager sa responsabilité dès lors que le résultat promis n'a pas été atteint, sans avoir à prouver une faute. Elle démontre encore une fois l'impérieuse nécessité de formaliser avec soin les documents contractuels qui permettront de définir les droits et obligations de chacun.

Cour d'appel de Grenoble, arrêt du 4 juin 2015

D'après l'extrait <http://www.brmavocats.com/2015/06/>

*NB : Un audit est un examen minutieux du mode de fonctionnement et d'organisation d'une société par un professionnel indépendant et impartial dont la mission principale consiste à déceler puis localiser les éventuelles défaillances.*

**Annexe 2 : Les obligations des parties à un contrat de prestation de services**

L'obligation d'information du prestataire informatique lui impose un triple devoir de renseignement, de mise en garde et de conseil à l'égard de son client.

**Le devoir de renseignement** – Le prestataire informatique est tenu de renseigner objectivement et complètement son client sur les caractéristiques, conditions d'utilisation, capacités, performances et contraintes des biens informatiques fournis, à la lumière des attentes, besoins et ressources financières du client. Il doit également se renseigner auprès du client pour s'enquérir de ses besoins concrets et, le cas échéant, l'aider à formuler adéquatement ses besoins. On constatera ainsi l'importance que revêt la rédaction d'un cahier des charges.

**Le devoir de mise en garde** – En vertu de cette obligation, le prestataire informatique est tenu d'attirer l'attention de son client sur les éventuelles erreurs que celui-ci aurait pu commettre ainsi que sur les risques, problèmes, contraintes ou limites que peuvent engendrer les différentes

opérations envisagées. Ainsi, une carence du cahier des charges établi par le client devra être signalée. De même, le client devra être dûment mis en garde tant au niveau des contraintes techniques (période de rodage nécessaire, pourcentage acceptable de bugs, obsolescence de certains matériels, incompatibilité entre des logiciels/matériels existant par rapport à la nouvelle application, difficultés inhérentes au démarrage d'applications informatiques) que des perturbations organisationnelles.

**Le devoir de conseil** – Il s'agit de l'obligation la plus soutenue de l'obligation d'information du prestataire informatique. Dans son aspect précontractuel, elle lui impose d'orienter les choix de son client, de lui indiquer la voie la plus adéquate. Le prestataire informatique est ainsi tenu de s'impliquer personnellement dans l'analyse des besoins de son client pour lui proposer une solution pertinente, efficace et conforme à ses attentes.

**L'obligation de collaboration du client** Le client se doit également de respecter certains devoirs à leur égard. En effet, la jurisprudence a, assez logiquement, considéré que les fournisseurs informatiques ne pouvaient valablement respecter leur obligation d'information à l'égard de leurs clients que pour autant que ces derniers apportent leur nécessaire collaboration au projet [...]

(Source : <https://www.droit-technologie.org>)

### **Annexe 3 : Articles du code civil (ordonnance n°2016-131 du 10 février 2016)**

**Art. 1112-1** Le devoir d'information précontractuelle. « 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. Néanmoins, ce devoir d'information ne porte pas sur l'estimation de la valeur de la prestation. Ont une importance déterminante les informations qui ont un lien direct et nécessaire avec le contenu du contrat ou la qualité des parties. Il incombe à celui qui prétend qu'une information lui était due de prouver que l'autre partie la lui devait, à charge pour cette autre partie de prouver qu'elle l'a fournie. Les parties ne peuvent ni limiter, ni exclure ce devoir. Outre la responsabilité de celui qui en était tenu, le manquement à ce devoir d'information peut entraîner l'annulation du contrat.

#### **Article 1231-1**

« Le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, s'il ne justifie pas que l'exécution a été empêchée par la force majeure. »

(source : <https://www.legifrance.gouv.fr>)

**CAS LAMY : TRANCHER LES LITIGES CONTRACTUELS**

Depuis 2009 la livraison de repas à domicile a progressé de 70 %. Monsieur VIT, propriétaire de 5 restaurants dans la région parisienne souhaite profiter de cette nouvelle opportunité pour développer son chiffre d'affaires.

Il prend contact avec la société LAMY afin de lui confier la réalisation d'un site internet qui lui permettra de gagner en visibilité et de proposer à sa clientèle un service de livraison de repas à domicile en ligne.

Très rapidement, monsieur VIT constate que le site présente de nombreux dysfonctionnements quant à la prise de commandes et au paiement en ligne. Monsieur VIT refuse alors le règlement de la facture.

De son côté, la société LAMY reproche à monsieur VIT de ne pas lui avoir communiqué les éléments indispensables au développement du site malgré les demandes d'informations régulièrement formulées par la société LAMY.

Monsieur VIT décide d'assigner la société LAMY en justice pour mauvaise exécution du contrat de développement du site internet.

**À partir de votre travail de veille, vous exposerez les arguments juridiques que la société VIT invoquera en justice contre la société LAMY, puis, ceux que la société LAMY présentera pour assurer sa défense.**

**ANNEXES**

- **RAPPEL DES NOTIONS DE BASE DE CONTRAT : OBLIGATION DE MOYEN OU DE RESULTAT**
- **SPECIFICITE DU CONTRAT DE PRESTATAIRE : obligation de conseil et de délivrance :**  
<https://www.captaincontrat.com/contrats-commerciaux-cgv/contrats-commerciaux/contrat-de-prestation-informatique#ancree1>
- **ACTES DE JURISPRUDENCE**

- Cour d'appel de Paris, 4 mars 2009 : la cour d'appel prononce la résolution judiciaire du contrat aux torts exclusifs du prestataire pour non-respect de l'obligation de délivrance conforme.

- Cour de cassation, 26 novembre 2013 : la cour de cassation a considéré que la délivrance conforme est pleinement exécutée une fois réalisée la mise au point effective de la chose vendue.

- Cour d'appel de Grenoble, 4 juin 2015 : la cour d'appel sanctionne le développeur qui a manqué à son obligation de résultat de délivrer un logiciel répondant aux besoins du client dans les délais prévus.

- Cour d'appel de Paris, 6 avril 2018 : la cour d'appel condamne le prestataire pour non-respect de son obligation de délivrance dans les délais et rappelle que si le client a dument collaboré il peut résilier le contrat non honoré.

- Cour d'appel de Saint Denis de la Réunion, 21 février 2018 : la cour d'appel considère que le prestataire a manqué à son obligation de délivrance conforme si le logiciel installé ne permet pas de répondre aux objectifs fixés dans le cahier des charges.

- CA de Paris, 15 mai 1975 : la cour énonce pour la première fois le devoir de conseil du prestataire informatique. En 2002, la première chambre civ de la cour de cassation le 3 février 2002 retient la responsabilité du prestataire pour ne pas avoir suffisamment informé son client.

- Cour d'appel de Paris, 16 octobre 2015 : la cour rappelle que le prestataire informatique est débiteur d'un devoir de conseil qui consiste à informer son client, à le renseigner et à détecter ses besoins. Il appartient au prestataire informatique d'informer son client sur les limites de la prestation mais aussi de se renseigner sur les besoins de son client et de l'aider à les exprimer.
  - Cour d'appel d'Aix en Provence le 22 février 2018 et la cour d'appel de Besançon du 29 mai 2018 rappellent que le non-respect de l'obligation du prestataire de s'informer sur les besoins de son client de le conseiller et de le renseigner justifient la résiliation du contrat.
- 
- Cour de cassation, chambre commerciale 5 décembre 2000 : la cour de cassation énonce pour la première fois l'obligation de collaboration du client à l'égard de son prestataire
  - Première chambre civile de la cour de cassation du 8 juillet 2003 : la cour de cassation rappelle que l'obligation de collaboration se prolonge pendant la phase d'exécution du contrat
  - Cour d'appel de Bordeaux 15 septembre 2015 : la cour sanctionne le défaut de collaboration d'un client qui n'a pas facilité le travail du prestataire malgré les demandes répétées qui lui avaient été faites.
  - Cour d'appel d'Aix-en-Provence 2 mars 2017 : la cour sanctionne la société cliente qui a manqué à son devoir de collaboration en sollicitant de manière incessante des modifications du site qui rendaient impossible le respect des délais par le prestataire.
  - Cour d'appel de Grenoble , 6 juillet 2017 : la cour d'appel de Grenoble confirme la résiliation d'un contrat de réalisation d'un site internet aux torts d'un client pour non respect de l'obligation de collaboration.
  - Tribunal de commerce de Dijon 07 juin 2018 : le tribunal considère que le client a failli à son obligation de collaboration en ne transmettant pas au prestataire les éléments demandés pour finaliser la conception du site internet.