



Gestion proactive des obligations contractuelles

Xavier DAVERAT¹
Manuel MUNIER²
Vincent LALANNE²

¹ IRDAP, Université de Bordeaux

² LIUPPA, Université de Pau et des Pays de l'Adour

Les convergences du droit et du Numérique, Bordeaux 11-13 septembre 2017

Idée

Dans le cadre de la fourniture d'un service, stimuler la collaboration entre le client et le prestataire

Ex : Développement d'un logiciel (système numérique au sens large)

Objectifs

- L'objet du contrat ne sera plus seulement le produit mais intégrera également la « validation » par le client.
- Le prestataire pourra consulter le client sur des versions intermédiaires, lui poser des questions pour préciser tel ou tel point,...
- Le client devra répondre (rapidement), signaler d'éventuels bugs, informer le prestataire au plus tôt s'il demande des modifications et/ou s'il désire rajouter des fonctionnalités (par rapport à l'expression des besoins réalisée initialement).

Approche

- Contrats agiles (*smart contracts*) → clauses spécifiques pour régir cette collaboration
- Outillage informatique → traçabilité des échanges
 - Aide à la gestion de projet (ex : processus Génie Logiciel)
 - Identification des responsabilités (obligations, workflows,...)
 - Pré-constitution de preuves

Cas d'étude

Développement d'un logiciel (système numérique au sens large)

Bénéfices pour le prestataire :

- Validation au plus tôt par le client et implication du client dans les choix de conception.
- Communication avec les usagers dès le départ → déploiement facilité.
- Retours « au fil de l'eau » → objectifs atteints ? Adéquation des fonctionnalités ?...
- Par conséquent, prise de risque moindre → réduction des coûts, partage des responsabilités,...

Bénéfices pour le client :

- Implication dans le processus de développement (cf. méthodes agiles)
- Charge de travail & responsabilités, MAIS le produit correspondra MIEUX à ses attentes
- Prise de risque moindre → diminution des coûts facturés par le prestataire
- Si réelle coopération → diminution des délais de réalisation du projet

Apport des outils numériques de Génie Logiciel :

- Suivi de bugs / systèmes de tickets → le client peut remonter des informations, poser des questions au prestataire
- GED → traçabilité des échanges, relations entre les données du projet
- Workflows → respect des procédures et des délais
- Tableaux de bord → mesurer ce qu'il reste à accomplir pour atteindre les objectifs

Mais tout n'est pas encore fait !

- Modélisation des besoins exprimés (phase négociation du contrat).
- Fixer les critères de validation par le client à chaque étape (livrable) jusqu'à la recette finale.
- GED → ontologie pour la sémantique des concepts
- Outils de reporting régulier
- Automatisation de tests à chaque livrable (logique smart)
- Règles de bon usage, confiance, loyauté,...
 - Correspondance vis-à-vis des besoins exprimés pour éviter que le client ne fasse passer un ajout de fonctionnalité pour une correction debug
 - Il ne faut pas qu'un client spamme le prestataire avec des retours inutiles juste pour lui faire perdre du temps

Cette approche se focalise sur le comportement des parties au contrat dans tout le processus → lien vers la logique de la récente **réforme du droit des contrats**

Ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016, entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2016

- Article 1104 → contrats négociés, signés et exécutés de bonne foi
 - Article 1112 → liberté de négociation (en respect de la bonne foi)
 - Article 1112-1 → devoir d'information
 - Article 1112-2 → responsabilité en cas de viol de la confidentialité
-
- L'expression des besoins peut faire partie de la phase de négociation du contrat. La loyauté et le devoir d'information s'appliquera dans les 2 sens:
 - Le prestataire en tant que professionnel du numérique
 - Le client en tant que « professionnel » de son métier
 - ...

Exemples de clauses

Voir document texte...

Article XXX. – Mise en œuvre du contrat

XXX. 1 – Période préparatoire

XXX. 1 – Période de développement

La période de développement est constituée de huit Sprints de trois (3) semaines chacun. Elle s'achève par la présentation du développement du Produit au Comité de pilotage, puis sa réception par le CLIENT selon la procédure de recette visée à l'article XXX des présentes.

Il est possible, sur décision du Comité de pilotage, d'ajouter des Sprints supplémentaires en cas de révision du Product Backlog.

L'atteinte anticipée des objectifs du CLIENT permet de clore la période de développement selon la procédure prévue à l'article XXX des présentes.

[...]

Article XXX. – Gouvernance du projet

XXX. 1 – Responsables de Projet

Le PRESTATAIRE désignera un « Responsable de Projet PRESTATAIRE » dans un délai maximal de XXX à compter de la signature des présentes. Le « Responsable de Projet PRESTATAIRE » assure la fourniture au CLIENT des prestations faisant l'objet des présentes, élabore et met à disposition les indicateurs visés dans le Plan Qualité de Service et co-préside le Comité de pilotage avec le « Responsable de Projet CLIENT ».

Le CLIENT désignera un « Responsable de Projet CLIENT » dans un délai maximal de XXX à compter de la signature des présentes. Le « Responsable de Projet CLIENT » assure le PRESTATAIRE de sa collaboration pleine et entière pour l'exécution des prestations faisant l'objet des présentes.

Il s'engage notamment à mettre à disposition le personnel nécessaire à la réalisation des prestations et à la mise en œuvre de la gouvernance du projet. Il met également à la disposition du PRESTATAIRE les moyens et informations nécessaires à la parfaite exécution du présent contrat. Il assure le suivi de la fourniture des prestations par le PRESTATAIRE sur la base des indicateurs visés dans le Plan Qualité de Service et co-préside le Comité de pilotage avec le « Responsable de Projet PRESTATAIRE ».

XXX. 2 – Comité de pilotage

Le Comité de pilotage est constitué du « Responsable de Projet CLIENT », du « Responsable de Projet PRESTATAIRE », du responsable de l'Equipe de développement du PRESTATAIRE, de l'ingénieur responsable du service informatique du CLIENT, du directeur commercial du PRESTATAIRE ou de son représentant, du directeur financier du CLIENT ou de son représentant.

Il est expressément convenu par les Parties que le directeur commercial du PRESTATAIRE ou son représentant, et que le directeur financier du CLIENT ou son représentant disposent du pouvoir d'engager la Partie qu'il représente.

XXX. 3 – Cellule de travail

Le Comité de pilotage décide de l'intégration des équipes du CLIENT et du PRESTATAIRE nécessaire au développement du projet par constitution d'une Cellule de travail. Il désigne les participants et détermine leur fonction. La Cellule se réunit tous les deux jours ouvrables pendant trente (30) minutes.

Une réunion de fin de Sprint est organisée par la Cellule quarante-huit (48) heures au plus tard avant la fin de chaque Sprint. La Cellule dresse le bilan du développement du projet et transmet, le cas échéant, des propositions de modification du Product backlog au Comité de pilotage.

Toutes les réunions de la Cellule se tiennent dans les locaux du CLIENT. Il appartient au PRESTATAIRE de prévoir les autorisations nécessaires aux déplacements de ses salariés hors de ses locaux.

Article XXX. – Plan Qualité de Service

XXX. 1 – Adoption du PQS

Le Plan Qualité de Service est élaboré pendant la période de lancement, et au plus tard dans les trois (3) mois à compter de la signature des présentes. Il est arrêté par le Comité de pilotage.

XXX. 2 – Contenu du PQS

Le Plan Qualité de Service détermine le niveau de service fourni par le PRESTATAIRE au CLIENT.

Le Plan Qualité de Service fixe l'objet des Sprints. Il précise le niveau de service requis à chaque étape du développement du projet.

Il contient notamment :

- Les missions et les responsabilités des Parties, telles qu'elles sont réparties dans les Sprints.
- La liste des Indicateurs avec toutes les caractéristiques qui y sont associées ; les Indicateurs ne seront pas modifiés en cours d'exécution des prestations prévues au présent contrat afin de conserver une mesure de la qualité de service selon une forme pérenne.
- La nature des manquements aux niveaux de service requis, le mode de calcul et le régime des pénalités qui y sont afférentes ; les pénalités seront reprises dans un procès-verbal établi lors de la réunion utile du Comité de pilotage avec indication, le cas échéant, des pénalités qui ne seraient pas appliquées. La procédure de paiement des pénalités est détaillée dans le PQS.