

Sécuriser ses contrats avec l'éditeur de logiciels

Établir un contrat avec un éditeur pour les outils informatiques et les services associés est gage de transparence. La plupart des déconvenues sont ainsi évitées. Les clés d'une collaboration plus sereine.

Toute relation commerciale doit faire l'objet d'un contrat dûment conclu par les parties engagées, afin de fixer les droits et obligations de chacun. La fourniture de logiciels et des services afférents (installation, maintenance, assistance, formation...) ne fait pas exception. Pourtant, certaines structures font l'impasse sur cette formalisation. Par manque de temps, de compétences ou de connaissance du droit, ils se contentent des documents délivrés par le prestataire (proposition commerciale détaillant les spécificités des applications fournies, contrat type...). « En général, ceux-ci sont peu contraignants pour l'éditeur, mais davantage pour le gestionnaire », relève Laure Delanoue, avocate spécialisée au cabinet Cornillier Avocats.



© Jean-Luc Bertini

Pour l'avocate Laure Delanoue, la structure doit veiller aux obligations à sa charge pour identifier celles à tenir et celles à négocier.

nise Laure Delanoue. Un autre exemple concerne la fourniture de certaines informations exigées par le prestataire. Dont la liste doit être précise car cela pourrait engendrer un litige si le personnel ne livrait pas les bonnes données par méconnaissance du vocabulaire.

Personnaliser l'accord

Par ailleurs, selon les prestations, des particularités sont à prendre en compte. « Dans le cadre de l'utilisation d'un logiciel comportant une licence, le contrat proposé est un contrat d'adhésion, précise l'avocate. Il faut cependant être attentif aux obligations mises à la charge de la structure pour identifier celles qui ne peuvent être tenues et qui doivent être négociées. » Le gestionnaire doit aussi pouvoir avoir recours à un prestataire pour le développement d'un module complémentaire du logiciel, comme celui qui permet de transmettre des rapports aux agences régionales de santé (ARS). Dans ce cas, le contrat doit com-

prendre une cession des droits de propriété intellectuelle », indique Laure Delanoue. Sinon, il faudra y ajouter le montant du développement. Et si l'on décide de changer de prestataire, le premier pourrait être en droit de refuser l'utilisation du module avec le second.

Par conséquent, pour exploiter le programme avec les outils d'éditeurs concurrents, il faut mentionner une « phase de réversibilité » dans le contrat, c'est-à-dire une période durant laquelle les auteurs du module garantissent de le faire fonctionner dans la nouvelle solution. Certes, un coût supplémentaire à la conclusion du contrat (à signer au début du développement), mais moins important que s'il faut réécrire le programme.

Anticiper les développements

Autre élément à préciser, les délais de développement (on parle « d'obligation de résultat ») et les pénalités en cas de retard. Quant aux comptes-rendus des réunions

du comité de pilotage constitué des techniciens prestataires et des professionnels de la structure, l'avocate conseille « de faire attention à ce qui y est noté. En cas de litiges, le prestataire peut se retourner contre l'organisation si elle a laissé inscrire des éléments à charge, comme "la structure n'a pas livré les informations demandées" alors que la demande n'était pas assez précise ou les délais pas tenables ».

Enfin, dans le cadre d'un logiciel installé sur un site distant appartenant à l'éditeur, il est indispensable d'ajouter les clauses qui garantissent les conditions d'accès au service et les pénalités en cas de fermeture. Et, pour un logiciel de comptabilité, de prévenir les conséquences si le gestionnaire ne parvenait plus à facturer. Enfin, « le contrat doit indiquer les moyens de rétorsion lors de défaillances de l'éditeur ou d'un retard de paiement de la structure », conclut Laure Delanoue.

Pascal Nguyen

POINT DE VUE

Didier Pagel, administrateur du groupement Bien vieillir en Ile-de-France

« En 2008, nous avons choisi une solution intégrée (comptabilité, facturation, gestion des soins...). Lors de la souscription, nous n'avons pas signé de contrat, mais avons accepté le devis, puis payé les factures (environ 40000 euros par an pour les licences, la maintenance et la hotline). La formation des nouveaux salariés à l'outil, confiée à l'éditeur, était

financée par l'organisme paritaire collecteur agréé (OPCA). En mai dernier, celui-ci a réglé une facture de 1000 euros avec un retard d'un mois. Sans nous prévenir, le prestataire a suspendu la maintenance et la hotline durant deux mois. En juillet 2015, nous avons demandé la résiliation avec la prise en charge du passage à l'outil de notre nouveau prestataire. Devant les réticences de l'éditeur, nous avons fait appel à un avocat. Faute de contrat, nous nous sentons pieds et poings liés. »