

# **Exploiter des produits électroniques sur des intranets**

## **Faire face aux difficultés contractuelles**

Groupe de travail Juriconnexion/ADBS  
novembre 2007

### **Préface**

Ce guide conçu, à l'image des *Best practices* anglo-saxonnes, par un groupe de travail composé de personnes membres de l'association Juriconnexion et de l'ADBS, veut donner aux professionnels de l'information les moyens de négocier avec les éditeurs pour sécuriser les intranets ou les autres services proposés par les centres de ressources.

A cet effet, plusieurs contrats proposés à divers clients ont été examinés et commentés afin de pouvoir définir les clauses que l'on aurait voulu se voir proposer, sans pour autant avoir voulu obtenir de passe droit.

Le groupe de travail est composé de représentants de l'Association Juriconnexion et de la commission « Droit de l'information » de l'ADBS :

*Michèle Battisti (ADBS), Arabelle Baudette (CNRS), Christine Belhadj et Sandrine Blasco (cabinet Freshfields Bruckhaus Deringer), Marie-Dominique Desmarchelier (Cabinet Clifford Chance), Jean Gasnault (Cabinet Gide Loyrette et Nouel), Laurence Longet (MGEN), Anny Maximin (Bibliothèque Cujas)*

L'ADBS a publié :

Dans la collection « *Sciences et techniques de l'information* »

- // L'accès à l'information électronique. Le contrat en questions (2004)
- // Le droit de copie en questions (1998)

Dans la collection « *L'essentiel sur* »

- // Le panorama de presse. Aspects juridiques (2006)

En collaboration avec l'Association des directeurs de bibliothèque universitaire (ADBU), la Fondation nationale de la presse spécialisée (FNPS), le Groupement français de l'industrie de l'information (GFII) et le Syndicat national des importateurs et exportateurs de livres (SNIEL)

- // Des abonnements papier aux abonnements électroniques. Vademecum (2007)

Disponible gratuitement en ligne à l'adresse suivante

< [http://www.adbs.fr/site/publications/texte\\_ref/vademecumelec.pdf](http://www.adbs.fr/site/publications/texte_ref/vademecumelec.pdf) >

# Sommaire

## Difficultés rencontrées

1. Les définitions non pertinentes	4
2. Les dénominations variées du document contractuel	4
3. Les fonds et les nombres d'accès imposés	6
4. Les modifications intempestives du contenu	6
5. Les interruptions accidentelles du service	8
6. Les hausses tarifaires inopinées	9
7. Les limitations de responsabilité excessives	11
8. Les systèmes de gestion lourds	12
9. Les clauses de sortie insatisfaisantes	13
10. Des usages trop stricts ou insuffisamment détaillés	15
11. La confidentialité non respectée	17
12. Un accompagnement insuffisant	18
13. Un suivi du service insatisfaisant	18
14. Le droit applicable d'un pays étranger	19

## Recommandations et mises en garde

1. Refuser les contrats d'adhésion	21
2. Collaborer avec les acheteurs internes	21
3. Dichotomie entre les objectifs des éditeurs et des utilisateurs	22
4. La tentation d'un modèle différent	22

## Difficultés rencontrées

Nous les avons regroupées en tenant compte de l'ordre d'apparition qui est habituellement respecté dans les contrats.

### 1. Les définitions non pertinentes

Les limitations à une seule entité géographique ne sont pas adaptées aux structures qui disposent de filiales.

Ainsi, par exemple, si l'entité est une université, celle-ci peut couvrir les utilisateurs des 25 sites de cet établissement.

#### **Clause ambiguë**

Par Abonnement, il faut entendre une entité juridique présente sur un lieu géographique, soit en l'occurrence .... (à définir)

#### **Clause satisfaisante**

Par Abonné (signataire), il faut entendre : « ... » (Enumérer toutes les structures couvertes).

Par bénéficiaire, il faut entendre les personnes physiques juridiquement liées à l'Abonné, par un mandat social, ou un contrat de travail, ou ...(à spécifier)

### 2. Les dénominations variées du document contractuel

Les documents remis par les éditeurs peuvent être des « bons de commandes », des « conditions générales de vente », des « contrats de service », des « licences », des « contrats d'abonnement », ...

En cas de litige, ils seront tous susceptibles d'être pris en compte par le médiateur ou le juge qui s'en serviront pour définir « la volonté des parties ».

Les implications de chacun d'entre eux peuvent être différentes.

- *Bon de commande* : un éditeur peut rédiger le contenu de celui-ci et le remettre pour signature à son client. S'il s'agit d'une pratique

héritée du papier, il convient d'ajouter à ce dernier des conditions contractuelles afférentes à l'usage du contenu de la commande.

- *Conditions générales de vente* : conditions proposées par le vendeur qui donnent lieu parfois à l'établissement de conditions particulières qui dérogent aux conditions générales. Elles doivent être perçues comme étant le point de départ à des négociations pouvant se traduire ensuite par des conditions particulières de vente.
- *Contrat de service* : dans ce cas, le fournisseur se borne à garantir un accès à l'information pendant une période donnée. Il y recourt volontiers car il se traduit par une obligation de moyens et non une obligation de résultat (voir p. 11 et suivantes).
- *Licence* : contrat qui définit de manière précise le contexte et les modalités d'utilisation autorisées, ce qui est proche d'un prêt

Il serait souhaitable de prévoir une clause qui, dans un contrat, donnera la liste des documents contractuels et leur poids respectif.

#### **Clause ambiguë**

Les documents contractuels sont, dans l'ordre de priorité décroissante :

- le présent contrat (ci-après le « Contrat » et ses éventuels avenants) ;
- la liste des abonnements aux revues X par contrats séparés.

En cas de contradiction entre les différents documents, le document de niveau supérieur prévaudra sur celui de rang inférieur, sachant qu'en cas de contradiction entre des documents de même rang, le plus récent en date prévaudra sur le plus ancien.

D'un commun accord entre les Parties, le Contrat annule et remplace les clauses ayant un objet identique contenues dans les Conditions générales de vente et d'abonnement du Client.

#### **Clause satisfaisante**

Les présentes dispositions expriment l'intégralité des accords intervenus entre les parties et prévalent sur toute proposition, échange de lettres antérieures à sa signature ainsi que sur toute proposition figurant dans les documents échangés entre les parties et relatifs à l'objet du présent contrat et notamment sur toute condition générale d'achat. Si l'une quelconque des clauses du présent contrat était déclarée nulle en raison de l'évolution législative ou juridique, elle serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité du contrat.

**Recommandation**

Le contrat doit donner la liste des documents considérés comme contractuels.

Lors de certains échanges de documents entre le fournisseur et son client, il faut que soient clairement indiqués si ceux-ci sont contractuels ou non.

### 3. Les fonds et les nombres d'accès imposés

Certains fournisseurs imposent des formules comportant, dans des « bouquets », des titres ou des documents non voulus. D'autres imposent même un fonds et ne laissent aucun choix, si ce n'est celui de renoncer à contractualiser.

**Clause ambiguë**

Par le présent contrat, l'Abonné a accès à l'ensemble des fonds de l'Editeur. (Sans aucune autre précision).

Le Client reconnaît avoir été averti par l'Editeur de la nature des données contenues dans la base de données X. (Sans aucune autre précision)

**Clause satisfaisante**

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'Editeur s'engage à servir un Abonné un abonnement à son Service pour les rubriques suivantes :

- 
- 

La fourniture de tout autre service ou de services annexes donnera lieu à la signature d'un contrat distinct.

**Recommandation**

Regroupez-vous pour « peser » face aux éditeurs.

### 4. Les modifications intempestives du contenu

L'éditeur tend à mettre l'accent sur les aspects techniques du service fourni, plus rarement sur les contenus. Il se réserve ainsi souvent le

droit de modifier le fonds sans remettre en cause la validité du contrat afin d'augmenter son prix.

Si certaines modifications sont indispensables, il est important que l'éditeur (ou le producteur de bases de données) ait une stratégie de communication à cet égard.

#### **Recommandation**

La liste des éléments essentiels (sources, périodicité, interruption minimale du service acceptable, ...) doit figurer de manière très claire en annexe au contrat. Ils permettront de définir correctement le périmètre de ceux qui sont jugés indispensables.

#### **Clause inacceptable**

L'Editeur se réserve expressément, sans indemnisation, le droit de modifier à tout moment tout ou partie d'un service ou de sa mise à jour, ainsi le cas échéant que de sa présentation ou de son support, et d'interrompre la mise à jour d'un service qui ne répondrait plus aux objectifs d'actualité éditoriale.

#### **Proposition d'addendum pour améliorer cette première version**

: " au cas où l'exercice de ce droit, conçu pour des motifs de politique éditoriale ou économique dont l'éditeur est seul juge, porterait atteinte de manière substantielle au périmètre du contrat et remettrait directement en cause, par voie de conséquence, le bien fondé de la souscription du client, les parties s'engagent à renégocier le contrat de bonne foi. A défaut d'y parvenir, il sera ouvert un droit de résiliation, au sens du présent contrat

#### **Clause satisfaisante**

Si certaines sources françaises sélectionnées par l'abonné ne sont plus disponibles en cours de contrat et que ces sources représentent un total de 20% ou plus de la consommation de l'abonné au cours des trois mois précédents et que l'Editeur ne remplace pas ces sources par des sources comparables et appréciées comme telles par les 2 parties, l'abonné pourra mettre fin au contrat sur simple avis écrit (.....).

#### **Recommandation**

Déterminer l'objet principal du contrat, soit la remise à une période donnée d'une liste de sources essentielles, afin de pouvoir le modifier (en indiquant une baisse des sommes à verser, voire un remboursement), voire de le résilier pour non-réalisation du service si l'une d'entre elles devait être supprimée.

La même recommandation s'impose pour les délais d'expédition des documents car ceux-ci pourraient s'avérer plus longs que prévus.

## **5. Les interruptions accidentelles du service**

Une panne, si celle-ci devait s'avérer trop longue, peut avoir des conséquences graves pour le client.

Il convient de définir une interruption minimale acceptable en fonction d'un contexte donné ainsi que la nature des publications concernées et prévoir une procédure alternative sans hausse de coût au bout d'un délai fixé de manière précise.

Lorsque l'on évoque les cas de force majeure, il convient de rappeler que ceux-ci ne s'appliquent qu'à trois cas, ceux qui sont imprévisibles, irrésistibles et extérieurs.

On doit pouvoir accéder au stock, en cours de contrat si, à l'issue d'une période donnée, le fonctionnement en réseau fait défaut au bout d'une période fixée de manière précise.

### **Clause satisfaisante**

L'éditeur autorise le client à télécharger les données nécessaires à son activité à condition que ces données ne soient pas diffusées en dehors de l'enceinte de l'entreprise.

Lorsque l'on parle de jours et d'heures ouvrées, ne pas oublier de donner des précisions sur ceux-ci.

### **Clause ambiguë**

Les informations contenues sur le site de l'Editeur sont accessibles 24h/24, 7 jours sur 7, sous réserve d'interruption accidentelle ou nécessaire au bon fonctionnement du service. Ces dernières ne donnent lieu à aucune indemnité.

### **Clause satisfaisante**

Si le service est interrompu en raison d'une faute non imputable à l'Abonné, ses utilisateurs, leurs équipements et fournisseurs pendant plus d'un jour, l'Abonné a droit, à titre de réparation forfaitaire et définitive pour les dommages résultant de ladite interruption, au remboursement de la partie des frais d'abonnement et d'utilisation du

Service correspondant à la durée totale de l'interruption qu'il a subie, sur demande écrite adressée à l'Editeur.

## 6. Des hausses tarifaires inopinées

Les hausses de prix sont généralement fixées pendant une période donnée. Mais l'éditeur se réserve le droit de les modifier, avant le délai fixé, en arguant une augmentation des usages du client (un point que le client maîtrise <sup>2</sup>) ou des contenus qu'il offre (un point que le client ne peut pas maîtriser).

Puisque le contrat reste toujours réversible, il faut énoncer toutes les hypothèses qui permettent d'envisager ou non une augmentation des tarifs.

Le prestataire doit avoir les moyens d'évaluer une hausse réelle de la consommation et une vérification interne par le client doit être assurée parallèlement. Il convient alors d'adopter des outils de contrôle pour qu'ils ne soient pas trop intrusif <sup>3</sup>.

Pour calculer le volume de la consommation, il est important de pouvoir bénéficier d'accès simultanés et de codes mutualisés, et non de se voir offrir des accès potentiels. Il est important aussi de prévoir des systèmes de déconnexion automatique, pour éviter de bloquer les accès.

Il faut cadrer la progression des coûts par des procédures. Bloquer les prix, par exemple pour 5 ans, et définir les conditions qui permettent une certaine stabilité, par exemple un taux de croissance fixé pour une période de 3 ans (attention ! en fin de contrat, la somme à verser peut être importante).

Les systèmes de calcul doivent être simples : calcul par année civile, par tranche d'étudiants ou de catégories d'utilisateurs (ce qui se traduit pour les cabinets d'avocats, par exemple, par un tarif pour les associés et un autre pour les collaborateurs).

### Clause satisfaisante

Le présent contrat est conclu pour une durée minimum d'un an, commençant à courir au jour de sa signature. Toutefois, afin de gérer tous les abonnements sur l'année civile, il sera proposé au client dès le

<sup>2</sup> ou doit pouvoir maîtriser. Voir § 13 **Suivi du service insatisfaisant**

<sup>3</sup> Voir **§ 11. La confidentialité non respectée**

31 décembre de l'année de signature, sauf avis contraire de sa part, de proroger le terme du contrat jusqu'au 31 décembre de l'année suivante. Le contrat sera prorogé ensuite d'année en année par tacite reconduction sauf dénonciation intervenue 15 jours au moins avant l'échéance.

Dans le contrat doit figurer une clause « cliquet », clause qui définit le plafond ou le seuil à partir duquel l'usage peut se traduire par une hausse de prix ou une baisse de prix.

Lorsque des contenus sont ajoutés, le client doit avoir le choix d'y souscrire ou non, et un délai suffisant doit lui être accordé pour donner ou refuser son accord.

Il doit être possible de refuser les conditions proposées, ce qui est généralement aisé à obtenir dans le cadre des marchés publics.

#### **Recommandation**

Des hausses tarifaires non prévues au départ obligent à renégocier le contrat lorsque la modification porte sur l'objet principal du contrat.

#### **Clause satisfaisante**

L'Editeur pourra proposer de mettre à la disposition du Client de nouvelles bases de données ou services en ligne. Dans ce cas, il informera ce dernier de la possibilité d'accès aux nouvelles bases et produits complémentaires, au moins un mois avant leur ouverture commerciale.

Un avenant particulier au présent contrat pourra alors être conclu entre les parties pour définir le nouveau périmètre des données mises à disposition et, le cas échéant, réviser le montant du forfait annuel.

#### **Recommandation**

L'Abonné doit pouvoir opter :

- soit pour un accès global à un fonds qui peut être modifié en cours de contrat sans supporter une hausse ou une baisse tarifaire ;
- soit pour une liste de titres dont les tarifs peuvent varier à la hausse ou à la baisse en fonction des modifications faites en cours de contrat.

## 7. Des limitations de responsabilité excessives

L'éditeur s'exonère souvent de toute responsabilité en cas d'erreur. Il convient donner des précisions sur les erreurs qui sont de son fait et de distinguer notamment clairement ce qui peut faire :

- l'objet d'une obligation de résultat (ex : accessibilité (technique, ergonomie, formats proposés (pdf...)) , nature de données jugées indispensables, respect de la périodicité des mises à jour, ...
- l'objet d'une obligation de moyens (tout le reste !).

Sa responsabilité est engagée sur deux points :

- sur la qualité du contenu
- sur la qualité de l'accès au contenu

Un service ne peut pas être limité unilatéralement. Le fournisseur doit répondre à des obligations.

Dans les contrats, l'exactitude et la fiabilité des données sont rarement assurées. Or, si l'on conçoit que la responsabilité de la teneur scientifique d'un article soit assumée par un comité éditorial, l'éditeur est responsable, en revanche, de l'exactitude des sources (dates, nom du tribunal, article du code, et de la conformité de la version éditée à celle qui a été acceptée par les pairs).

Par ailleurs, l'éditeur doit recourir à des formats standards, et donner des indications claires sur les formats techniques auxquels il recourt.

Lorsqu'il se donne des obligations de moyens, ce qui peut se traduire par l'expression « recourir à tous les moyens en sa possession », en cas de litige, il doit pouvoir en donner la preuve.

### **Clause ambiguë (sur les contenus)**

L'Éditeur ne pourra être tenu, du fait d'une obligation expresse ou tacite, comme responsable envers le Client ou des tiers de quelconque dommage direct ou indirect découlant de l'utilisation des informations, et notamment consécutif à une information inexacte ou incomplète, une erreur d'indexation, un retard de mise en ligne.

### **Clause satisfaisante (sur l'accès)**

L'Éditeur fera preuve d'efforts raisonnables afin d'assurer les services de manière continue, sept jours sur sept et en moyenne 95 % de temps de service. Si, pour des motifs raisonnables, l'Éditeur ne peut pas assurer

l'accès aux services pendant plus de 24 (vingt-quatre) heures consécutives, l'Editeur prolongera la période de validité du présent Contrat pour la même durée sans aucune charge supplémentaire pour le Titulaire de la Licence.

## 8. Des systèmes de gestion lourds

Dans certaines organisations, on doit utiliser des mots de passe (des codes et non l'adresse IP). C'est le cas, par exemple, lorsque des abonnements sont réservés à une dizaine de spécialistes au sein d'une équipe de 200 personnes. Cela représente une gestion très lourde<sup>4</sup>. Il serait préférable d'obtenir un mot de passe global.

En fait, il peut y avoir deux types d'utilisation :

- des accès destinés à des utilisateurs ponctuels, gérés par une reconnaissance IP ;
- des accès destinés à des usages permanents, pour la veille notamment, gérés par des mots de passe personnels.

On note aussi des difficultés en matière de gestion des accès simultanés qui ont été négociés. L'accès doit pouvoir se faire sans difficulté, par déconnection automatique en fin de consultation pour éviter un blocage des accès.

On attend des réponses pratiques pour certaines utilisations souhaitées. Ainsi, pour éviter la lourdeur d'un téléchargement de l'article et l'envoi par courriel, il faut pouvoir envoyer un document muni d'url, autorisant son destinataire à accéder au document souhaité par simple clic.

La solution proposée ne doit pas être trop complexe en terme de gestion et de coût<sup>5</sup> par rapport au support papier. Le recours à l'électronique doit représenter une valeur ajoutée.

Une solution préconisée : des extranets réservés à l'ensemble du personnel, par exemple ; le chargement rapide des données qui ont déjà été consultées mais aussi le paiement pour les seules consultations des mises à jour.

---

<sup>4</sup> Dans certaines entreprises, on peut être amené à changer de mots de passe tous les deux mois, voire de créer un « *chinese wall* », soit des murs informatiques entre deux équipes dont les travaux doivent rester confidentiels.

<sup>5</sup> Comme cette proposition d'un éditeur d'ouvrage : version papier (90 euros pour un ouvrage qui peut servir à 20 personnes) ; version électronique (145 euros x 20 accès personnalisé)

**Recommandation**

Les aspects techniques sont souvent traités par courriers ou entretiens téléphoniques. Une formalisation est nécessaire.

Les aspects techniques d'accès à la base doivent être réglés en « usage courant » et non par un simple test avant signature de tout accord et être validés par des techniciens.

## 9. Des clauses de sortie insatisfaisantes

Les licences n'autorisent que des usages temporaires et ne transfèrent aucune propriété sur les données et les contrats-types, proposés dans un premier temps par les fournisseurs, imposent très souvent une destruction des fichiers après la résiliation de l'abonnement.

En fait, les clauses de sortie sont souvent inexistantes ou limitées à des réponses orales. Dans des cas plus favorables, elles existent mais limitées au strict minimum.

**Recommandation**

Adopter des délais appropriés, faciles à retenir (fin de l'année civile, par exemple), pour ne pas oublier les délais à respecter pour signifier la fin d'un contrat.

**Clause insatisfaisante**

Le présent abonnement prend fin après la dernière livraison reçue par le client. Sauf dénonciation contraire par le client 2 mois avant la fin de la période d'abonnement, celui-ci est reconduit tacitement pour une durée d'une année

Ne pas accepter de contrats imposant la destruction des fichiers car, outre les problèmes posés en matière d'information, il est quasiment impossible de répondre à une telle exigence, et les frais inhérents à cette procédure peuvent s'avérer rapidement exorbitants.

Il faut pouvoir (au moins) obtenir l'état des données tel qu'il était proposé au moment de la résiliation. Si l'accès est proposé en ligne, celui-ci ne peut pas être totalement gratuit, mais on ne paie plus, dans ce cas, que le service de mise à disposition de ce à quoi l'on était abonné.

Il faut que soit clairement précisé ce que l'on peut garder après une résiliation, sur quel support et quel format. Il faut également une clause qui garantit la pérennité du support de sauvegarde et même une intervention technique en cas de problème d'installation. Une garantie doit être donnée sur la possibilité de lire les archives et pour pouvoir gérer les droits d'accès aux utilisateurs à ces dépôts.

Lorsque les données auxquelles on devrait théoriquement accéder ne sont pas disponibles, l'éditeur peut s'engager à fournir sur demande des documents. Il faut toujours négocier une solution alternative

**Clause insatisfaisante**

A la fin du présent Contrat, que ce soit par arrivée du terme, par non-renouvellement, par résiliation anticipée ou autrement, l'Abonné convient de : 1) cesser (et faire cesser) toute utilisation du Service par l'Abonné et les Utilisateurs ; et 2) détruire (et faire détruire) toute copie (sous format électronique ou sur support papier) de Documents en la possession de l'Abonné et des Utilisateurs.

**Clause satisfaisante**

Au terme du contrat, la licence d'utilisation définie au présent accord, cessera de produire effet et le Client s'engage à ne pas conserver de bases de données reconstituées ou dérivées des services ayant fait l'objet du contrat.

L'Editeur s'engage à remettre au Client sur demande, 1 exemplaire Archives (sans mise à jour) de tout CD-Rom ou DVD-Rom documentaire correspondant aux données ayant fait l'objet du présent contrat et le cas échéant disponible au catalogue. Il est expressément entendu que cette clause ne peut avoir pour effet de créer une charge ou un avantage excessif pour l'une ou l'autre partie. L'utilisation du tout CD ou DVD suppose l'acceptation d'une licence, que le Client devra accepter le moment venu, sauf à renoncer au produit.

**Attention !**

Le CD ou DVD qui doit être lisible et non monoposte, est fourni, moyennant négociation d'une licence.

Ne pas oublier qu'il convient encore de négocier le prix de la licence et de ses accès.

## **10. Des usages trop stricts ou insuffisamment détaillés**

Lorsque l'on propose des services de veille, il faut pouvoir redistribuer les informations repérées pour ses usagers. Dans les contrats, l'usage des données doit être défini clairement, en concertation avec les éditeurs : lecture écran et impression papier ou mise à disposition sans faire des liens<sup>6</sup> ou avec cette possibilité.

Il faut veiller aussi à l'ergonomie, et tenir compte des habitudes d'usages de ses usagers (un accès simple – un seul clic pour un accès direct, par exemple). Si des liens sont proposés, ils doivent mener vers l'article souhaité et non vers la revue.

S'il devait être impossible de donner une url, on doit pouvoir télécharger le document pour pouvoir le remettre aux tiers à partir de son établissement (la vente à la pièce est une solution intelligente ; il faut toujours veiller à trouver des solutions alternatives<sup>7</sup>).

Dans certains cas, la charge d'identifier les url doit être confiée à du personnel au niveau interne.

### **Recommandation**

Mettre l'accent sur la politique de communication (usages à respecter), voire de contrôle, auprès des utilisateurs qu'il appartient de faire valoir auprès des éditeurs (code de bonne conduite ; cf. exemples en annexes). Le contrat est un engagement réciproque entre éditeurs et utilisateurs et des garanties de bon usage doivent être données.

Rappeler en interne et lors de tout envoi les usages contractuels autorisés par des tags insérés dans le document visualisé par l'utilisateur.

L'éditeur n'indique pas forcément que l'on doit mentionner les sources. Par ailleurs, l'auteur, bien souvent, ne tire aucun profit de la réutilisation de ses travaux.

### **Recommandation**

Garder des traces des mises en garde que l'on a pu faire au niveau interne.

---

<sup>6</sup> Si une enquête sur les usages devait révéler que la lecture sur écran était désormais largement acceptée, il est inutile de proposer également une version papier, qui alourdit le coût du contrat.

<sup>7</sup> A l'image des photocopies de participation proposées par leurs éditeurs à un coût moins élevé

Techniquement, il devrait être possible aussi de faire apparaître automatiquement les revues de sommaires dont les titres sont munis de liens, ce qui éviterait de devoir les reproduire.

Veiller à pouvoir au moins assurer que chaque usager pourra faire une copie unique à titre personnel. En revanche, les rediffusions externes, vers des tiers, doivent faire l'objet d'une autre négociation.

#### **Recommandation**

Exiger des éditeurs que techniquement les mentions de droit d'auteur apparaissent automatiquement dans les documents téléchargés (s'appuyer sur la bonne volonté des utilisateurs est hasardeux).

#### Note sur la restriction des usages à des fins non commerciales

La remise de documents lors d'une prestation de conseil est annexe par rapport à la prestation d'expertise qui est rémunérée. Elle n'est fournie que pour étayer une argumentation.

#### **Clause satisfaisante**

Aux termes de la licence, le Client est autorisé à représenter des pages web sur écran, télécharger sur ordinateur des informations, reproduire ces données sur papier, en vue d'une utilisation du service étendue et conforme à ses besoins professionnels, à condition :

- de respecter les droits de la propriété intellectuelle attachés aux services comme aux contenus ;
- d'en réserver l'usage au périmètre des seuls souscripteurs, abonnés aux services en ligne ;
- d'effectuer le cas échéant toute forme de diffusion des services et contenus – que ce soit sur Intranet ou Extranet, mais à l'exclusion de tout site Internet – à destination des utilisateurs internes ou des clients externes, dans des conditions qui ne permettent pas de substituer au service procuré par l'Editeur, mais au contraire qui en favorisent l'usage (mention de *Copyright*, de la source et des modalités d'accès à l'information).

#### **Clause ambiguë**

Le Client s'interdit de stocker, reproduire ou publier les contenus auxquels l'Editeur donne accès, sauf sous forme d'extrait et pour une conservation à durée limitée. Il s'interdit toute forme de reproduction ou représentation à titre commercial, mais également à titre gratuit dès

lors qu'elle serait susceptible de porter atteinte de quelque façon que ce soit aux intérêts de l'Editeur.

Il s'interdit également de procéder à toute reproduction, extraction ou réalisation intégrale, de même que qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu des bases de données, ainsi qu'à l'extraction ou à la réutilisation répétée et systématique de parties qualitativement et quantitativement non substantielles du contenu des bases de données.

Toute autre utilisation non prévue par le Code de la Propriété Intellectuelle est soumise à l'autorisation préalable et écrite de l'Editeur.

## **11. La confidentialité non respectée**

Si les éditeurs sont très exigeants pour interdire la diffusion des données qui les concernent, ils doivent assurer une réelle confidentialité sur les relations contractuelles qu'ils ont avec leurs clients et les recherches d'informations faites par ceux-ci.

Si la remise d'adresse électronique, présentée comme une contrainte technique, est imposée, elle doit être accompagnée d'un engagement de confidentialité.

Les éditeurs doivent respecter les conditions imposées par la loi « Informatique et libertés » qui permet notamment aux personnes dont les données sont traitées par l'éditeur d'avoir un droit d'accès à cette information. Il convient de rappeler aussi que tout traitement non prévu au départ doit faire l'objet d'une nouvelle demande d'autorisation et d'une déclaration à la CNIL.

### **Recommandation**

Si le recours à des adresses génériques (de type [documentation@client.fr](mailto:documentation@client.fr)) ne peut pas être assuré (frais de gestion trop lourds), veiller à ce qu'une clause précise que les données ne peuvent être transmises qu'à des fins statistiques et non à des fins commerciales.

Les données nominatives en possession de l'éditeur doivent rester sous le contrôle du client (définition précise).

### **Clauses satisfaisantes**

Exemple 1

Les parties s'engagent à assurer la confidentialité de toute information les concernant, recueillies dans le cadre de la préparation et de l'exécution du présent contrat, y compris les termes de ce contrat.

Toutes informations relatives au Client et aux recherches qu'il effectue sur les bases de données et services en ligne ne peuvent être utilisées qu'aux fins d'amélioration desdits produits et services, et ne sont en aucun cas divulguées à des tiers

#### Exemple 2

Sauf stipulation contraire, le Client autorise l'Editeur à référencer son nom parmi les entreprises clientes sur son site ou sur tout autre support de communication.

## **11. Un accompagnement insuffisant**

Un accompagnement doit être proposé tant pour la formation à l'usage du service que l'information sur les évolutions des contenus et du service.

Mais les formations peuvent se limiter à de simples présentations et être incomplètes et les informations, fournies par des *newsletters*, ne pas être diffusée à temps.

Les éditeurs exigent que les utilisateurs soient identifiés.

Les clients devraient avoir le choix : disposer d'informations suffisantes pour faire la formation en interne ou faire faire la formation par des tiers mais dans un cadre qu'ils peuvent contrôler.

### **Recommandation**

La formation ne doit pas être imposée. Des formations réalisées par du personnel interne peuvent s'avérer tout aussi efficaces. Mais lorsqu'elle est envisagée, ses modalités (durée, contenu ...) doivent être clairement définies.

## **12. Un suivi du service fourni insatisfaisant**

Les statistiques d'utilisation sont souvent un argument de vente, « rarement au rendez-vous ». La refacturation du service au client, notamment, se traduit par un formulaire trop complexe et inutilisable.

Ils ne permettent pas de répondre aux affirmations des éditeurs et ne donnent aucun élément objectif sur lesquels s'appuyer pour négocier.

L'interface technique est même quelquefois susceptible d'entraîner une consultation ponctuelle non voulue.

#### **Recommandation**

Se voir offrir un outil efficace et diffusé officiellement. S'il y a refacturation, il faut obtenir un engagement de l'éditeur sur la tarification imposée.

La grille tarifaire doit permettre une refacturation du service au client externe et interne.

#### **Clause satisfaisante**

L'éditeur émettra, selon disponibilité, un relevé des consultations opérées par le Client au cours de la période écoulée, libellé en nombre et en type de documents pour chaque base de données et service et par code d'accès.

Ce relevé permet au Client d'effectuer la valorisation de ses consommations. Il est précisé à cet égard que l'Editeur fournit d'ores et déjà un outil spécifique de valorisation des consommations au Client.

## **14. Le droit applicable d'un pays étranger**

Le choix du tribunal fait l'objet d'une négociation.

#### **Recommandation**

Exiger que le droit applicable soit le droit français et que le procès sera porté devant un tribunal français.

En l'absence de mentions, si le contrat est signé en France, le tribunal sera réputé être celui du domicile du client.

Mais si la décision est prise par un tribunal français, se pose alors le problème de son exécution dans un pays étranger.

#### **Clause non satisfaisante**

Any controversy or claim arising out of or relating to this Agreement or the breach thereof, shall be settled by arbitration, (...) conducted in

English, in New-York, New-York, in accordance with the Commercial Arbitration Rules of the American Arbitration Association, (...). The parties agree to exclude any right of application or appeal to non-US courts in connection with any question of law arising in the course or the arbitration, or with respect to any award made.

**Clause satisfaisante**

Le présent contrat est soumis au droit applicable en France et tout litige né de la conclusion, de l'interprétation, de la validité ou de l'exécution du présent contrat relèvera de la compétence exclusive des tribunaux compétents de **X**.

Le tribunal mentionné dans le contrat peut ne pas convenir. Il convient d'indiquer si le litige est du ressort d'un tribunal de commerce, un tribunal administratif ou d'un tribunal civil.

**Clause satisfaisante**

Pour toute contestation sur l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, le tribunal de commerce de Nanterre seul compétent, nonobstant la pluralité de défenseurs sur l'appel en garantie.

# MISES EN GARDE

## **A retenir**

L'Abonné peut refuser certaines clauses de contrat non essentielles, en indiquant face à celles-ci la mention « clause non acceptée ». Si l'autre partie signe ce contrat, le contrat est réputé être accepté.

## **1. Refuser les contrats d'adhésion**

Le contrat d'adhésion est un contrat qui implique l'absence de discussion entre les parties. L'une d'entre elles se voit imposer d'adhérer à l'ensemble des clauses qui lui sont présentées.

## **Clause non satisfaisante**

Je certifie exacts les renseignements figurant sur le bon de commande. Je déclare avoir pris connaissance des conditions générale de vente et d'abonnement de l'Editeur et de les accepter dans leur intégralité

## **2. Collaborer avec les acheteurs internes**

On tend à vouloir confier l'achat d'information à des acheteurs internes, chargés aussi de négocier les contrats. Ceux-ci sont experts en négociation. Les documentalistes sont chargés de veiller à répondre aux attentes en matière d'information (études des besoins avérés et non affirmés)

Il convient de s'appuyer sur leur expertise, en veillant à qu'il soit répondu aux besoins des usagers et non uniquement d'obtenir un bon prix. Il convient aussi de collaborer avec ceux qui en interne sont chargés de la gestion des risques

## **Recommandation**

Le contrat doit être examiné par une équipe de documentalistes, juristes, acheteurs, gestionnaires des risques.

### **3. Dichotomie entre les objectifs des éditeurs et des utilisateurs**

Pour les clients, la cause du contrat est un accès sans trouble à des données de qualité, soit à un bien, pendant une période donnée pour leurs propres utilisateurs.

Pour les éditeurs, il s'agit d'un service. Or, un service est aléatoire et dans un contrat de service, il n'y a pas d'obligation de résultat mais uniquement de moyens.

#### **Recommandation**

Définir la cause du contrat, donner la raison substantielle (ce qui est fondamental dans le contrat). On ne veut pas signer de contrat d'adhésion, de contrat cadre, comme le voudraient les éditeurs, mais un contrat synallagmatique adapté à nos besoins.

Doit figurer une clause qui dit clairement pourquoi l'on contracte, quels sont les éléments substantiels pour éviter toute confusion, ce qui permet de demander la résolution du contrat si ces éléments considérés comme essentiels ne devaient pas y figurer.

Si les éditeurs n'hésitent pas à exiger la résolution d'un contrat lorsque le client refuse une augmentation des prix et s'il estime qu'il y a une augmentation du nombre d'utilisateurs, il faut que les éditeurs acceptent aussi un engagement par rapport au temps et de devoir payer des dédommagements en cas de trouble. Or, dans de nombreux contrats, il n'y a pas de sortie possible, pas de limite de responsabilité, pas de possibilité de constituer des archives, pas de responsabilité lorsque les données sont erronées. Un dédommagement doit être envisagé aussi car le service peut s'arrêter à tout moment.

Par ailleurs, certains auteurs refusent de donner leurs droits numériques à leurs éditeurs, ce qui crée des distorsions entre les contenus des revues sur support papier et en ligne.

### **4. La tentation d'un modèle différent**

Les éditeurs souhaiteraient arrêter de vendre le support papier pour vendre des services et non des biens.

Par ailleurs, les cabinets d'avocats tendent à devenir leurs propres éditeurs. Ils s'approprient les données brutes dont l'accès est facile, et fournissent en interne leurs analyses. Ce n'est que dans un deuxième temps que la littérature est recherchée. C'est le cas aussi pour la MGEN qui est le meilleur commentateur de sa matière ou pour le domaine médical. Seuls les professeurs (de droit) restent dépendants des éditeurs.

Les auteurs sont souvent favorables au libre accès de leurs œuvres, un système qui leur permet d'assurer une meilleure notoriété.

Sur cette question :

**Boîte à outils pour les Archives ouvertes**

< [http://www.adbu.fr/article.php?id\\_article=348&var\\_recherche=boite%2Boutils](http://www.adbu.fr/article.php?id_article=348&var_recherche=boite%2Boutils) >

Traduire dans un contexte français un guide destiné aux auteurs qui souhaitent mettre leurs publications en libre accès, telle est la gageure relevée par un groupe de personnes auquel s'est joint l'ADBS.

À la fin du mois de septembre 2007, l'ADBU, cheville ouvrière de ce travail, a mis en ligne sur son site une version de ce document qui a vocation à être amendé.

\* \*  
\*