

L'obligation de collaboration du client dans un contrat Agile



Mr. Alexandre Cruquenaire

Avocat

a.cruquenaire@lexing.be

Le [manifeste Agile](#) met en évidence le processus collaboratif sur lequel reposent les méthodes du même nom. Les nombreuses interactions entre le prestataire et le client assurent que le projet puisse :

- être ouvert au changement et aux adaptations,
- et ainsi soit mieux en phase avec les attentes du client.

Deux éléments sont indispensables afin que cette approche collaborative soit un succès : il faut que le prestataire joue un rôle de conseil en guidant le client, et il faut que le client apporte sa contribution au processus collaboratif.

Comment formaliser la collaboration du client dans un contrat Agile ?

La nécessaire collaboration du client doit être effective dès le début du processus Agile. Pour cela, la méthode de pilotage doit être contraignante. Elle doit intégrer des modalités d'exécution du projet spécifiques dans le champ contractuel.

Cette formalisation des processus de gestion du projet va permettre de conscientiser le client sur son nécessaire apport à la réussite du projet.

Une implication accrue du client est donc requise dans la phase de développement, essentiellement lors des réunions avec l'équipe du prestataire où les décisions seront prises :

- points à développer lors du sprint,
- définition et évaluation des résultats,
- etc.

Le client doit alors veiller à mettre à disposition du projet suffisamment de ressources. Les

clauses fixant des obligations de disponibilités, délais de réaction, etc. sont donc courantes dans la pratique des contrats Agile.

Quelles sont les conséquences de l'obligation de collaboration ?

Dans cette même optique de responsabiliser les parties sur leur nécessaire implication dans le processus Agile, des clauses de limitation de la responsabilité du prestataire en cas d'absence de collaboration du client nous paraissent essentielles. Si elles sont parfois jugées sévères, elles se justifient totalement. En effet, la commune intention des parties est bien de conduire le projet sur la base d'une méthode collaborative. On ajoutera que la collaboration insuffisante du client peut sans doute être qualifiée de manquement fautif aux obligations contractuelles dans le cadre d'un projet Agile dont ladite collaboration est une pierre angulaire.

De son côté, le prestataire sera attentif au fait que l'intensification du devoir de collaboration du client a pour conséquence un alourdissement proportionnel de son devoir de conseil. En effet, plus le client doit s'impliquer et prendre des décisions, plus il doit pouvoir se reposer sur les connaissances et conseils du prestataire pour le faire. On insistera donc sur la nécessité de documenter d'une manière suffisante :

- les conseils donnés et
- les décisions prises

afin de couper court à toute discussion ou contestation sur ces éléments en cas de problème ultérieur.

Que faire en l'absence de collaboration du client lors d'un projet Agile ?

Pour éviter un blocage lié à un manque de réactivité du client, il peut être tentant de prévoir des mécanismes d'acceptation tacite. Toutefois, une telle solution ne fait que reporter le problème. Le client risque de contester plus tard une décision qu'il n'aurait pas prise. De plus, cela ne correspond pas à l'esprit d'un processus collaboratif.

Cependant, des clauses de gouvernance peuvent permettre de clarifier les rôles et les procédures de décision. Elles ménagent des mécanismes qui évitent les blocages tout en stimulant l'implication des parties dans la prise de décision.

Notre conseil :

Le processus collaboratif est au centre de la méthode Agile, reposant sur un dialogue régulier entre client et prestataire.

Le recours aux méthodes Agile impose donc certaines dispositions spécifiques, en particulier afin de clarifier le rôle du client et les attentes légitimes en termes de support et de conseil du prestataire pour permettre cette nécessaire implication dans le processus Agile.