



**CONTRATS
D'ASSISTANCE
TECHNIQUE
LES BONNES
PRATIQUES**

CONTRATS D'ASSISTANTE TECHNIQUE

LES BONNES PRATIQUES

SOMMAIRE

1. Définition de l'Assistance Technique	2
2. Principales applications du contrat d'Assistance Technique	3
A - Conseils et suivi, voire contrôles	3
B - Assistance aux activités de maintenance	3
3. Quelques distinctions et précautions utiles - Principales applications du contrat d'Assistance Technique	5
A - Les distinctions	5
B - Les précautions	6
4. La notion de responsabilité dans un contrat d'Assistance Technique	9
A - Principe	9
B - La réparation du fait de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat d'Assistance Technique	9
5. Conclusion	10



1. Définition de l'Assistance Technique

L'assistance technique est l'opération par laquelle l'industriel prestataire de services apporte son concours et son expertise à son cocontractant (ingénierie ou client final) dans l'accomplissement d'une tâche intellectuelle ou matérielle, cette opération pouvant intervenir aux différentes étapes du process du client.

L'assistance technique fait partie des prestations de service, que le droit français qualifie de « contrat d'entreprise », par lequel une personne s'oblige contre rémunération à exécuter un travail de façon indépendante et sans représenter son cocontractant.

Ainsi, à titre d'exemple, cette assistance peut être apportée au propriétaire d'une installation industrielle selon le schéma classique suivant :

- Assistance dans le choix du procédé ou de l'équipement ;
- Assistance durant la construction de l'ensemble industriel ;
- Assistance durant les essais ;
- Assistance dans la conduite et la maintenance du procédé ou de l'équipement.

Généralement, l'assistance technique s'accompagne de la transmission de connaissances et de méthodes, pouvant aller dans certains cas jusqu'au transfert de compétences.

En outre, ces prestations doivent être conformes aux règles de l'art.

Les règles de l'art :

Les règles de l'art sont celles qui correspondent à l'état de la technique au moment de la réalisation de l'ouvrage ou de la prestation. Ces règles se composent d'un ensemble de pratiques professionnelles à respecter qui sont spécifiques à chaque domaine afin que les ouvrages ou les prestations soient correctement réalisés. On considère que les règles de l'art sont des obligations implicites et leur non-respect constitue une faute de nature à engager la responsabilité contractuelle de leur auteur. En raison de leur caractère technique, l'appréciation de la conformité aux règles de l'art est effectuée par des experts. Les règles de l'art s'énoncent généralement sous forme de principes réputés connus des professionnels de la matière.

À titre de conclusion sur ce premier chapitre, il convient de souligner que l'assistance technique s'inscrit soit dans un contrat principal soit fait l'objet d'un contrat distinct ; elle peut se décliner sous divers formats, étudiés ci-après.



2. Principales applications du contrat d'Assistance Technique

A - Conseils et suivi, voire contrôles

Il s'agit là du premier niveau de l'assistance technique : le prestataire se place en amont du projet, bien souvent au moment de la conception. Le prestataire a donc un rôle de « support » technique à son client (bureau d'étude, ingénierie...) en tant que conseil notamment dans le choix des fournisseurs, la passation de différents contrats, le suivi des études, le contrôle des coûts, le respect du planning...

Au-delà du rôle de conseil, une action de contrôle peut également s'exercer sur les différentes étapes, voire un rôle d'alerte dans certains cas.

À NOTER

- Le prestataire ne se substitue pas au client, il l'accompagne quant à la bonne exécution du projet mais dans les limites définies au contrat d'assistance technique.
- La responsabilité du prestataire ne pourra pas être engagée, notamment si son avis technique a délibérément été ignoré par le client.
- Le client se doit contractuellement de mettre à disposition du prestataire toute l'information et la documentation requise sans laquelle la prestation devient difficilement réalisable.

B - Assistance aux activités de maintenance

L'assistance technique peut s'appliquer aux activités de maintenance, qu'elles soient réalisées par l'exploitant ou par une société tierce. Si une société tierce intervient, les relations contractuelles entre les différentes parties doivent être clairement définies.

Le prestataire intervient postérieurement à la réception de l'ensemble industriel. Il s'agit donc d'un aspect spécifique de l'assistance technique ; cette notion de maintenance, dans les opérations industrielles internationales, est particulièrement importante.

La maintenance vise à maintenir un bon fonctionnement de l'installation ou à rétablir l'équipement ou l'installation dans un état spécifié afin que celui-ci soit en mesure d'assurer un service déterminé.

Pour le prestataire, son obligation principale sera selon le cas d'entretenir, réparer ou procéder aux visites préventives de contrôle.

L'obligation d'information et de conseil consiste pour le prestataire dans le fait de prévenir son client des risques et avantages que peut présenter un choix technique, le conseiller dans ses choix, dans la limite de sa spécialité.

Il doit donner toutes les informations nécessaires à son client afin qu'il soit en mesure de prendre sa décision en toute connaissance de cause.

Les connaissances du client sont généralement un facteur d'atténuation de l'obligation de conseil dès lors que celui-ci est un professionnel qui peut apprécier les caractéristiques techniques du produit qu'il commande.

Dans les contrats, spécialement les contrats internationaux de maintenance industrielle, les exigences suivantes apparaîtront souvent :

- Respect par le prestataire des normes et standards techniques ;
- Respect de la réglementation applicable (normes environnementales notamment) ;



- Possibilité pour le client de refuser des personnels du prestataire jugés insuffisamment qualifiés ;
- Obligation pour le prestataire ou le client de prévoir un stock de pièces détachées sur une période, parfois longue ;
- Respect impératif des délais et des plages de mobilisation.

Les limites contractuelles indispensables aux opérations de maintenance :

- La maintenance n'est pas une opération de remplacement des équipements ou de leur évolution (upgrade, revamp ou retrofit...). À défaut, la nature de la prestation évolue vers un contrat de fourniture plus classique, et donc un cadre juridique différent.
- La maintenance ne constitue pas non plus une opération de remise à neuf de l'installation : maintenir n'est pas rénover et le prestataire doit être vigilant quant aux limites de ses prestations.



3. Quelques distinctions et précautions utiles - Principales applications du contrat d'Assistance Technique

A - Les distinctions

- **Par rapport à la supervision et à la maintenance :**

Il est important de se rappeler, au moment de la négociation du contrat d'assistance technique, que cette prestation, malgré des similitudes, se distingue bien de la supervision technique et de la maintenance.

Le contrat d'assistance technique peut couvrir un nombre beaucoup plus étendu de prestations : conseils, transfert de compétences et/ou intervention (voir tableau ci-dessous).

	Supervision	Assistance technique	Maintenance
Conseils	X	X	
Transfert de compétences (formation...)		X	
Intervention		X	X

- Le contrat de supervision :

Le guide « Contrats de supervision - Les bonnes pratiques » d'EVOLIS rappelle la définition de la supervision (page 2) :

« Son objet consiste principalement dans la surveillance, le conseil et le suivi d'opérations industrielles, lesquelles sont nécessairement réalisées par le personnel du client, sur son site et accompagnées de recommandations techniques.

En cas de non-respect de ses conseils par le client, l'industriel prestataire devra l'informer par écrit de ses réserves. »

- Le contrat de maintenance :

La maintenance se distingue de l'assistance technique car elle ne fait pas intervenir de transfert de compétences. En revanche, l'assistance technique peut porter sur la maintenance préventive ou corrective. La maintenance est définie par ailleurs dans les Conditions Générales de la Profession (« sur site » et « en atelier ») :

« Ensemble des opérations dont le contenu est défini dans les conditions particulières et pouvant, selon le cas, consister à détecter, analyser, remédier ou prévenir des dysfonctionnements d'un matériel. Ces opérations peuvent être désignées 'prestations' ou 'travaux'. »



- **Par rapport au prêt de main d'œuvre :**

Seules les entreprises de travail temporaire peuvent légalement pratiquer ces opérations de manière lucrative. Les autres entreprises peuvent le pratiquer de manière non lucrative, c'est-à-dire en ne refacturant que le salaire et les charges, et avec l'accord du salarié. Le salarié continue à faire partie du personnel de l'entreprise « prêteuse », envers laquelle seule il a un lien de subordination.

- **Par rapport au « contrat clef en mains » :**

Ce dernier implique la livraison au client d'un équipement dont tous les composants sont compatibles et forment un tout cohérent, le fournisseur étant tenu à une obligation de bonne fin. Il existe une obligation de conseil renforcée dans le contrat clef en mains dont l'assistance technique constitue un des éléments incontournables.

- **Par rapport à la formation :**

Il faut également faire la différence avec la formation qui est un contrat de prestations de services. La formation peut être incluse dans l'assistance technique.

B - Les précautions

- **Le périmètre du contrat :**

Comme tout contrat dont l'objet est une prestation intellectuelle ou matérielle, il est essentiel, au moment de la négociation, de bien définir le périmètre de ladite prestation et les limites de responsabilités correspondantes. Il est d'usage de préciser en annexe la liste des tâches à faire et la répartition de ces tâches entre le client et le fournisseur, le mode opératoire...

- **L'entrée en vigueur du contrat ou de la commande :**

Elle doit être définie avec le client avec comme point de départ usuel les termes suivants, qui peuvent être cumulatifs :

- La signature du contrat ou l'acceptation de l'offre commerciale et technique et réception de la commande avec les différents éléments contractuels ;
- La réception d'un acompte ;
- Éventuellement, la mise en place d'une lettre de crédit pour garantir les paiements du prestataire.

- **Conditions de réalisation de l'assistance technique :**

Dans la même optique, l'industriel prestataire est invité à faire preuve de vigilance quant aux conditions de réalisation de l'assistance technique. Le client doit mettre à disposition les moyens suivants :

- Personnels ou sous-traitants spécialistes qualifiés ;



- Moyens à la fois de manutention, de levage, de petit matériel de montage, d'énergie électrique, de télécommunications, de consommables, de stockage, de locaux, de voies d'accès... selon les besoins contractuellement spécifiquement définis ;
- Coordination des différents intervenants et des moyens qui sont mis à leur disposition ;
- De bonnes conditions de travail : permis de travail sur les sites (autorisations, formations éventuelles aux consignes de sécurité...), protection du matériel, travaux préparatoires effectués...

Il est généralement offert au client la possibilité d'exercer un droit de regard motivé sur les profils mobilisés par l'industriel prestataire.

- **Les conditions financières :**

Elles nécessitent tout autant de prudence, notamment quant aux contenus des jalons de paiement et aux documents à produire par le prestataire pour actionner les paiements correspondants (par exemple : préciser la valeur contractuelle et donc intangible desdits documents : feuille d'attachement, Procès-verbal de fin de chantier...).

- **État des lieux de l'installation :**

Il est impératif de prévoir au contrat la réalisation d'un état des lieux de l'installation industrielle avant le démarrage de la prestation. L'ensemble des observations utiles doit être consigné dans un procès-verbal, signé contradictoirement par les parties et ayant une valeur contractuelle. Les modalités financières de l'assistance technique peuvent être consécutives à cet état des lieux.

En cas d'intervention, le client doit s'assurer préalablement que l'installation a été mise en sécurité et en état pour effectuer la prestation, à défaut le prestataire peut exercer son droit de retrait.

Conformément à l'analyse des risques, la mise en sécurité et en état sera formalisée dans un document spécifique qui recense l'ensemble des précautions qui auront été prises.

- **Confidentialité et propriété intellectuelle :**

L'assistance technique peut nécessiter la communication par le prestataire de connaissances techniques qui peuvent relever de la confidentialité. Il conviendra, dans ce cas, de rédiger un accord de confidentialité (anglais *Non disclosure agreement*, NDA). Il pourra être réciproque et protéger également les informations confidentielles du client relative à son exploitation. Des législations existent afin de protéger le secret des affaires (directive européenne), mais la rédaction d'un NDA est cependant conseillée en règle générale. L'assistance technique peut nécessiter dans certains cas la mise en œuvre de droits de propriété intellectuelle (brevets...), mais en principe il ne s'agit pas de les transférer. Dans le cas contraire, il s'agira d'un contrat de licence.

- **Garanties :**

La prestation d'assistance technique peut donner lieu à une garantie qui est définie par le prestataire. Les pièces de rechange fournies par le prestataire peuvent donner lieu à une garantie contractuel-



lement définie, soit dans le contrat d'assistance technique, soit dans un contrat distinct (en fonction de l'usage).

- **Pénalités de retard :**

Si des pénalités de retard sont prévues contractuellement, il est conseillé de préciser au contrat les points suivants :

- Modalités de déclenchement, notamment par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ;
- Application d'une période de grâce ;
- Plafonnement en % du prix HT de la prestation (caractère forfaitaire) ;
- Leur caractère libératoire et exclusif.

- **Contrats à l'international :**

Les dimensions fiscale et sociale des contrats conclus à l'international doivent être prises en compte.

L'assistance technique est un aspect important, voire essentiel des contrats de transfert de maîtrise industrielle et de transfert de technologie (licence de savoir-faire, de brevet), notamment dans un environnement international, où il est recommandé de recourir à l'assistance technique d'une entreprise ayant la connaissance et la maîtrise de l'environnement local.



4. La notion de responsabilité dans un contrat d'Assistance Technique

A - Principe

L'assistance technique est un contrat d'entreprise. Il peut être constitué d'une obligation de moyens ou de résultat.

Si la prestation est simple, elle sera considérée comme n'ayant pas d'aléas et donc donner lieu à une obligation de résultats.

En revanche, pour des prestations plus complexes, dans des situations industrielles entourées d'aléas, l'obligation de moyens peut être retenue.

L'obligation de moyens s'entend au terme d'une jurisprudence abondante par :

- La disponibilité ;
- La célérité ;
- Le conseil ;
- La compétence du personnel mobilisé.

Le prestataire s'engage à une obligation de résultats dans les situations suivantes :

- Le contrat prévoit spécifiquement une clause dans ce sens : dès lors, le contenu de la prestation et les conditions de réalisation doivent être rédigés avec une grande précision (se reporter au chapitre 2) ;

De facto, il peut arriver que le prestataire prenne en mains l'ensemble de l'opération. Dans cette hypothèse, il dépasse son rôle, ses obligations contractuelles et s'expose à un risque conséquent en termes de responsabilité. Il est donc nécessaire de revoir le contrat d'assistance technique pour intervenir sur tous les paramètres ainsi souhaités par cette nouvelle situation et sécuriser la nouvelle posture juridique et opérationnelle du prestataire.

- Lorsque le prestataire est chargé d'une mission simple, ne comprenant aucun aléa particulier, mettant en œuvre une technique maîtrisée, il peut être tenu à une obligation de résultat.

B - La réparation du fait de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat d'Assistance Technique

La garantie s'exerce sur un manquement aux obligations contractuelles décrites ci-dessus (célérité...). Il faut différencier la garantie qui s'applique à l'équipement ou à la pièce de rechange, comprise dans le contrat principal de fourniture, de celle qui s'applique à la prestation d'assistance technique.

La mise en place d'une pièce de rechange ne donne jamais lieu à un renouvellement ou extension de garantie de la machine sur laquelle on est intervenu. Il n'y a pas d'obligation légale de durée de fourniture de pièces de rechange (en revanche, seulement pour les biens de consommation, il existe une obligation légale de communication de la durée de mise à disposition des pièces de rechange).



- **Point de départ et durée de la garantie :**

En cas de garantie, la période de garantie démarre généralement à la fin de la prestation d'assistance technique, avec la signature du procès-verbal de réception ; à défaut, une date butoir peut être proposée pour faire démarrer la garantie.

La durée de garantie est fonction de la prestation d'assistance technique ; elle peut être par exemple de 1 à 3 mois pour une prestation d'assistance technique.

- **Périmètre de la garantie :**

L'usage professionnel constaté est que la garantie couvre au maximum la réalisation d'une nouvelle prestation d'assistance technique en excluant tous les autres frais qui peuvent en découler (indisponibilité de l'équipement...).

- **Les limites de responsabilité :**

L'usage veut que la responsabilité du prestataire, toutes causes confondues, soit plafonnée. L'usage veut également que les dommages immatériels (pertes de production, chiffre d'affaires, opportunités commerciales, pertes de profit, atteinte à l'image de l'entreprise...) soient exclus.

- **En cas de conflit :**

La résolution amiable avec le client est préférable à une action judiciaire.

Un délai de résolution amiable doit être prévu contractuellement (adapté à la nature du conflit...) afin d'identifier une solution entre les parties. Il faut prévoir les conditions de son déclenchement. Au-delà de ce délai, une procédure judiciaire peut être envisagée.

5. Conclusion

L'assistance technique est une composante essentielle de nombreuses opérations industrielles, notamment lorsqu'elles ont une dimension internationale, mais pas seulement.

L'industriel prestataire va avoir un rôle de partenaire du client quant à la bonne exécution de son projet et au-delà de l'aspect purement contractuel, il est essentiel qu'une communication régulière et transparente soit instaurée dès le début de la prestation.

Ceci est un gage de réussite de l'opération au même titre qu'un contrat bien ficelé.



Organisation professionnelle de biens d'équipement 

45 rue Louis Blanc - 92400 Courbevoie - FRANCE
+33 1 47 17 63 20 - contact@evolis.org - evolis.org



+33 (0)1 47 17 63 20 contact@evolis.org
45, rue Louis Blanc – 92400 Courbevoie – CS 30080 – 92038 La Défense Cedex

Tous droits réservés – Reproduction interdite – Édition 2021
Les éléments contenus dans le présent document et l'exploitation qui peut en être faite ne peuvent entraîner en aucune façon la responsabilité d'EVOLIS, Organisation Professionnelle de Biens d'Équipement