



NÉGOCIATION INFORMATIQUE

*Brevet de Technicien
Supérieur*

Informatique et **D**éveloppeur d'**A**pplications

Par **Ludovic TANO**

ludovictano@gmail.com

SOMMAIRE

SITUATION D'ÉTUDE	6
CHAPITRE I : INTRODUCTION À LA NÉGOCIATION INFORMATIQUE	7
INTRODUCTION	7
I. L'IMPORTANCE DE LA NÉGOCIATION INFORMATIQUE	8
1. OPTIMISATION DES COÛTS	8
2. ADAPTATION AUX BESOINS	8
3. GESTION DES RISQUES	8
4. CREATION DE VALEUR AJOUTEE	8
Exercice 1	9
Exercice 2	9
II. LES ENJEUX DE LA NÉGOCIATION INFORMATIQUE	9
1. L'ENJEU DE GESTION	9
2. L'ENJEU FINANCIER	9
III. LES ACTIVITES INFORMATIQUES	10
PRODUCTION DE MATERIELS	10
2. PRODUCTION DE LOGICIELS	10
3. MAINTENANCE DU MATERIEL ET DES LOGICIELS	10
4. DISTRIBUTION	10
5. PRESTATIONS DE SERVICES	10
6. FINANCEMENT DU MATERIEL	10
7. RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT	10
8. TELECOMMUNICATIONS	10
CONCLUSION	11
APPLICATION	11
CHAPITRE II : LES INTERVENANTS DANS LA NÉGOCIATION INFORMATIQUE	13
INTRODUCTION	13
LEÇON 1 : LA REGLEMENTATION GENERALE	14
INTRODUCTION AUX DROITS DE L'INFORMATIQUE	14
I. INFORMATIQUE ET LIBERTÉ	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
II. PROTECTION DES CRÉATIONS INFORMATIQUES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
III. LES CONSÉQUENCES OU RISQUES DE L'UTILISATION DES LOGICIELS ILLÉGAUX	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
SIGNET NON DEFINI.	
IV. LES BÉNÉFICES D'UNE GESTION EFFICACE DES LOGICIELS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
LEÇON 2 : LES TYPES D'INTERVENANTS	15
I. DÉFINITIONS	15
II. LES PRINCIPAUX TYPES D'INTERVENANTS	15
III. RELATIONS ENTRE INTERVENANTS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
LEÇON 3 : LES OPERATEURS IVOIRIENS	19
I. ABSENCE DE CONSTRUCTEURS LOCAUX	19
II. TYPES D'INTERVENANTS LOCAUX	19
III. LANGAGES ET OUTILS UTILISÉS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
IV. DÉFIS ET OPPORTUNITÉS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
CONCLUSION	19
CHAPITRE III : ETUDE DE MARCHÉ INFORMATIQUE	21
LEÇON 1 : INTRODUCTION A L'ÉTUDE DE MARCHÉ INFORMATIQUE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
INTRODUCTION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

I.	DÉFINITION.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.	LE MARCHÉ	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
2.	UNE ETUDE DE MARCHÉ INFORMATIQUE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
II.	L'ÉTUDE DE MARCHÉ	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.	OBJECTIFS.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
III.	CONNAISSANCE DU MARCHÉ INFORMATIQUE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.	LES PRESSES SPECIALISEES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
2.	DOCUMENTATION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
3.	LES SALONS ET CONFERENCES.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
4.	LES COMPOSANTS DU MARCHÉ INFORMATIQUE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
LEÇON 2 : ANALYSE DE LA DEMANDE DANS LE SECTEUR INFORMATIQUE ..		ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
I.	STRUCTURE DU MARCHÉ.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.	MARCHÉ THEORIQUE OU POTENTIEL	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
2.	MARCHÉ REEL GLOBAL	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
II.	STRUCTURE DE LA DEMANDE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
III.	ÉVOLUTION DE LA DEMANDE.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.	ANNEES 60	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
2.	ANNEES 70	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
3.	ANNEES 80 A AUJOURD'HUI	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
IV.	TYPOLOGIE DES CONSOMMATEURS.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.	CONSOMMATEURS REELS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
2.	CONSOMMATEURS POTENTIELS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
3.	NON-CONSOMMATEURS ABSOLUS.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
V.	ANALYSE PESTEL DU MARCHÉ INFORMATIQUE.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.	FACTEUR POLITIQUE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
2.	FACTEUR ECONOMIQUE.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
3.	FACTEUR SOCIOCULTUREL	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
4.	FACTEUR TECHNOLOGIQUE.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
5.	FACTEUR ECOLOGIQUE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
6.	FACTEUR LEGAL	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
LEÇON 3 : ANALYSE DE L'OFFRE ET DES STRATÉGIES CONCURRENTIELLES		ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
I.	L'OFFRE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.	DEFINITION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
2.	CONSTRUCTION DE L'OFFRE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
II.	STRATÉGIES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.	DEFINITION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
2.	STRATEGIES DE POSITIONNEMENT.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
III.	ANALYSE DE LA CONCURRENCE.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.	DEFINITION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
2.	TYPES DE CONCURRENCE.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
LEÇON 4 : TECHNIQUES DE PROSPECTION ET SEGMENTATION DU MARCHÉ		ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
I.	ÉTUDE QUANTITATIVE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
II.	L'ÉTUDE QUALITATIVE OU ÉTUDE DE MOTIVATION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
III.	PROSPECTION DE LA CLIENTÈLE.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
IV.	SEGMENTATION DE MARCHÉ	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
V.	TYPOLOGIE ET STRATÉGIES DE SEGMENTATION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
LEÇON 5 : PUBLICITÉ ET COMMUNICATION DANS LA NÉGOCIATION INFORMATIQUE		ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
I.	PRODUIT	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
II.	PUBLICITE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
CHAPITRE IV : LA CONCLUSION DU CONTRAT		25
LEÇON 1 : LES PHASES PRÉLIMINAIRES		ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

INTRODUCTION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
I. A LA CONNAISSANCE DU CONTRAT	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
II. TYPES DE CONTRATS SPÉCIFIQUES EN INFORMATIQUE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
LEÇON 2 : LES ÉLÉMENTS ESSENTIELS DU CONTRAT	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
I. DÉFINITION ET IMPORTANCE DU CONTRAT	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
II. LES ÉLÉMENTS ESSENTIELS DU CONTRAT	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
III. LA FORME DU CONTRAT	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
IV. LA NULLITÉ DU CONTRAT	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
V. LA PHASE PRÉCONTRACTUELLE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
VI. LA PHASE CONTRACTUELLE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
LEÇON 3 : OBLIGATIONS DES PARTIES AU CONTRAT	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
I. OBLIGATIONS DES PARTIES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
II. TYPES D'OBLIGATIONS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
III. DÉTERMINATION DES PRIX	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
IV. DÉTERMINATION DES DÉLAIS ET PÉNALITÉS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
V. LES FORMULES CONDITIONNELLES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
LEÇON 4 : LES TYPES DE CONTRATS INFORMATIQUES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
I. CONTRATS DE MATÉRIEL	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
II. CONTRATS DE LOGICIELS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
III. CONTRATS DE FORMATION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
IV. CONTRATS D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
V. CONTRATS D'APPEL D'OFFRES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
VI. CONTRATS DE PRESTATION DE SERVICES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
VII. CONTRAT DE CLOUD COMPUTING ET HÉBERGEMENT	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
VIII. CLAUSES À FAIRE FIGURER DANS LES CONTRATS DE VENTE INFORMATIQUE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
CONTRAT DE LOCATION D'UN PHOTOCOPIEUR	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
LEÇON 5 : L'APPEL D'OFFRES ET LE CAHIER DES CHARGES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
I. L'APPEL D'OFFRES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
II. LE CAHIER DE CHARGES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
CHAPITRE V : L'EXECUTION DES CONTRATS INFORMATIQUES	27
LEÇON 1 : INTRODUCTION À L'EXÉCUTION DES CONTRATS INFORMATIQUES.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
I. DÉFINITION ET ENJEUX	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
II. LES RISQUES LIÉS À L'EXÉCUTION DU CONTRAT	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
III. DÉFAUT DE QUALITÉ OU NON-CONFORMITÉ	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
IV. LITIGES CONTRACTUELS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
V. RESPONSABILITÉS DU CLIENT : DEVOIR DE VIGILANCE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
VI. CADRE JURIDIQUE EN CÔTE D'IVOIRE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
LEÇON 2 : LA RÉCEPTION DES MATÉRIELS ET DES LOGICIELS INFORMATIQUES.	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
I. IMPORTANCE DE LA RÉCEPTION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
II. RÉCEPTION DES MATÉRIELS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
III. RÉCEPTION DES LOGICIELS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
IV. CAS PARTICULIERS À ÉVITER	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
V. RÉFÉRENCES JURIDIQUES UTILES (CÔTE D'IVOIRE)	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
VI. CONSEILS PRATIQUES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
CONCLUSION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
LEÇON 3 : LES ASSURANCES EN INFORMATIQUE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
I. POURQUOI UNE ASSURANCE EN INFORMATIQUE ?	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
II. CE QUE COUVRE UNE ASSURANCE INFORMATIQUE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.

III. L'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE INFORMATIQUE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
IV. LEGISLATION APPLICABLE EN COTE D'IVOIRE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
V. BONNES PRATIQUES POUR LES ENTREPRISES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
VI. LIMITES ET EXCLUSIONS FREQUENTES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
VII. EXEMPLE DE COUT INDICATIF (2024)	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
CONCLUSION.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
LEÇON 4 : LES CONFLITS EN INFORMATIQUE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
I. DEFINITION	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
II. PRINCIPALES SOURCES DES CONFLITS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
III. TYPES DE CONFLITS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
IV. MECANISMES DE PREVENTION DES CONFLITS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
V. MODES DE RESOLUTION DES CONFLITS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
VI. EXEMPLE D'UNE PROCEDURE DE CONFLIT.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
CONCLUSION.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
LEÇON 5 : LE DROIT DU TRAVAIL EN INFORMATIQUE.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
I. DEFINITION DU CONTRAT DE TRAVAIL	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
II. TROIS ELEMENTS ESSENTIELS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
III. CADRE JURIDIQUE EN COTE D'IVOIRE.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
IV. TYPES DE CONTRAT EN INFORMATIQUE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
V. CLAUSES SPECIFIQUES DANS LES CONTRATS INFORMATIQUES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
VI. MODALITES PARTICULIERES EN ENTREPRISE IVOIRIENNE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
VII. EXEMPLE DE FICHE DE POSTE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
VIII. DROITS ET OBLIGATIONS DU SALARIE EN INFORMATIQUE.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
IX. ROLE DE L'INFORMATICIEN DANS L'ENTREPRISE	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
CONCLUSION.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
LEÇON 6 : LES POSTES DE TRAVAIL EN INFORMATIQUE	30
INTRODUCTION	30
I. CATEGORIES DE POSTES EN INFORMATIQUE	30
II. FICHES SYNTHETIQUES DES METIERS INFORMATIQUES EN COTE D'IVOIRE	30
III. RECOMMANDATIONS AUX ETUDIANTS ET JEUNES DIPLOMES	33
CONCLUSION.....	33
LEÇON 7 : RELATIONS PROFESSIONNELLES ET POSITIONNEMENT DE L'INFORMATICIEN	35
INTRODUCTION	35
I. RELATION DE TRAVAIL DANS L'ENTREPRISE	35
II. RELATION REFLEXIVE : SE CONNAITRE ET SE VALORISER	35
III. TECHNIQUES DE RECRUTEMENT ET D'EVALUATION	36
IV. RELATION AVEC LES AUTRES	36
V. AUTO-EVALUATION ET PROGRESSION.....	37
CONCLUSION.....	37
PREPA TYPE BTS	38

SITUATION D'ÉTUDE

L'ONG SANTÉ POUR TOUS-CI, basée à Yamoussoukro, œuvre dans le domaine de la santé communautaire. L'organisation souhaite améliorer la gestion de ses activités (suivi des patients, stock de médicaments, statistiques régionales, rapports mensuels) grâce à un système de gestion informatisé.

Jusqu'à présent, tout se faisait manuellement à l'aide de registres papier et de tableurs Excel non partagés. Cette méthode entraîne :

- des pertes de données fréquentes,
- des erreurs dans les rapports transmis au siège,
- et une lenteur dans la prise de décision.

Le Directeur Administratif et Financier (DAF) a donc proposé au Comité de Direction de lancer un appel d'offres restreint pour acquérir une solution informatique adaptée.

CHAPITRE I : INTRODUCTION À LA NÉGOCIATION INFORMATIQUE

INTRODUCTION

I- L'ENJEU DE GESTION

II- L'ENJEU FINANCIER

III- LES ACTIVITES INFORMATIQUES

CONCLUSION

INTRODUCTION

L'essor de la micro-informatique a profondément transformé la gestion des organisations contemporaines. Aujourd'hui, l'ordinateur n'est plus un simple outil de bureautique : il constitue un **levier stratégique** pour la performance, la compétitivité et la prise de décision.

En Côte d'Ivoire, comme dans la plupart des pays émergents, la numérisation des processus de gestion qu'il s'agisse de la santé, de l'éducation, du commerce ou de l'administration représente un facteur essentiel de modernisation.

Cependant, toute acquisition de solutions informatiques requiert une démarche méthodique, où la **négociation informatique** joue un rôle déterminant. Celle-ci consiste à **analyser, sélectionner et acquérir** des solutions technologiques adaptées aux besoins de l'organisation, tout en optimisant les coûts et en maîtrisant les risques.

Cas

Lorsqu'un ministère ou une ONG en Côte d'Ivoire souhaite déployer un système de gestion électronique des documents (GED), la négociation avec les fournisseurs permet de choisir entre des logiciels locaux comme **SIGED-CI** ou des solutions internationales comme **DocuWare**, selon le budget, la sécurité et la compatibilité technique.

I. L'Importance de la NÉgociation Informatique

La négociation informatique se définit.....
.....
.....
.....

Une bonne négociation se traduit par des **avantages stratégiques et économiques** notables :

- ❖
- ❖
- ❖
- ❖

1. Optimisation des coûts

La négociation vise à tout en garantissant la qualité des produits ou services acquis. Dans le contexte ivoirien, les entreprises peuvent comparer les offres des fournisseurs locaux (ex. **CINETPAY Technologies, CompuServe CI**) et celles d'acteurs internationaux pour obtenir un meilleur rapport qualité-prix.

Une PME à Abidjan cherchant à équiper ses bureaux avec 20 ordinateurs portables peut négocier avec un distributeur pour obtenir une réduction de 15 % sur le prix unitaire en cas d'achat groupé.

2. Adaptation aux besoins

Une négociation efficace permet d'obtenir des solutions sur mesure, alignées avec les objectifs stratégiques de l'entreprise. Cela suppose une analyse préalable du.....

Exemple : Un cabinet de comptabilité ivoirien pourrait négocier avec un éditeur local pour adapter un logiciel de gestion aux normes fiscales nationales (CGI-CI).

3. Gestion des risques

La négociation clarifie les **responsabilités contractuelles** et les **garanties de service**. Les clauses doivent prévoir des pénalités en cas de retard, d'incompatibilité ou de défaillance technique.

4. Création de valeur ajoutée

Au-delà de l'économie réalisée, la négociation permet à l'entreprise d'obtenir un **soutien technique durable**, des **formations** ou encore des **misés à jour gratuites**.

KOTLER, P. & KELLER, K. (2016). Marketing Management. Pearson Education.

► Les auteurs soulignent que la négociation fait partie intégrante de la stratégie d'achat et influence directement la perception de la valeur ajoutée.

Application

La société **IVOIRE DISTRIBUTION SARL**, spécialisée dans la vente de matériel électroménager à Abidjan, décide de moderniser son système de gestion interne.

Le gérant souhaite acheter un **logiciel de gestion commerciale** permettant de suivre les ventes, le stock et la comptabilité.

Deux fournisseurs se présentent :

Fournisseur	Solution	Prix (FCFA)	Délai de livraison	Support technique	Particularités
TechSoft CI	Logiciel "Compta+"	4 000 000	2 semaines	6 mois gratuits	Logiciel déjà utilisé dans plusieurs PME locales

DataPro Afrique	Logiciel "GestCom 360"	5 200 000	1 mois	1 an gratuit + formation incluse	Adaptable et compatible avec mobile
-----------------	---------------------------	-----------	--------	-------------------------------------	-------------------------------------

Travail demandé

Exercice 1

1. D'après le texte du cours, définis ce qu'est la négociation informatique.
2. À ton avis, pourquoi Ivoire Distribution doit-elle négocier avant de choisir un fournisseur ?
3. Identifie et explique trois avantages majeurs d'une bonne négociation informatique.
4. Quelles sont les risques possibles si l'entreprise ne négocie pas correctement avec ses fournisseurs ?

Exercice 2

1. Compare les deux propositions (TechSoft CI et DataPro Afrique) selon les critères suivants :
 - Prix
 - Délai de livraison
 - Support technique
 - Valeur ajoutée
2. Propose trois questions pertinentes que le gérant d'Ivoire Distribution pourrait poser lors de la négociation.
3. Si vous étiez le responsable informatique de l'entreprise, quel fournisseur recommanderiez-vous ? Justifie ta réponse.
4. Rédige un court paragraphe (5 à 7 lignes) expliquant comment une bonne négociation peut influencer la performance globale d'une entreprise ivoirienne.

II. Les Enjeux de la Négociation Informatique

1. L'enjeu de gestion

L'informatique facilite le Pour les entreprises ivoiriennes, elle permet d'automatiser la gestion des ventes, de la comptabilité et des stocks, réduisant ainsi les erreurs humaines.¹

Cas

Les établissements scolaires utilisant le logiciel GESTSCO CI gèrent plus efficacement les inscriptions, les bulletins et les paiements en ligne.

2. L'enjeu financier

L'investissement informatique, bien qu'onéreux à court terme, génère un mesurable à moyen terme grâce à la productivité accrue et à la réduction des coûts de gestion.²

¹ O'Brien, J. A. & Marakas, G. M. (2019). *Introduction to Information Systems*. McGraw-Hill Education.

² Porter, M. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press.

Cas

UTB ayant adopté un système de billetterie informatisée a réduit ses pertes liées aux fraudes internes et augmenté ses revenus.

III. Les Activités Informatiques

Définition

Les activités informatiques

Production de matériels

Cette activité concerne la conception et l'assemblage d'ordinateurs, de composants et de périphériques.

En Côte d'Ivoire, certaines entreprises locales comme **TechnoLogis CI** ou **NSIA Technologies** développent des solutions adaptées aux besoins africains.

2. Production de logiciels

Elle inclut la création de programmes et d'applications. De plus en plus de start-ups ivoiriennes (ex. **CinetPay**, **Sama Money**, **Mon Artisan CI**) conçoivent des logiciels orientés vers le mobile et les PME.

3. Maintenance du matériel et des logiciels

Elle assure la continuité opérationnelle des systèmes informatiques : réparation, mise à jour, assistance à distance, etc.

Illustration

*Les techniciens de **VITIB Grand-Bassam** offrent des contrats de maintenance aux PME installées dans la zone technologique.*

4. Distribution

Les revendeurs informatiques (comme **MicroHouse CI**, **JumiaTech**, ou **Orca HighTech**) jouent un rôle essentiel dans la mise à disposition du matériel et des logiciels sur le marché local.

5. Prestations de services

Elles englobent le conseil, la formation, le développement d'applications, l'audit et la cybersécurité.

Exemple : Le cabinet **AfricDev Consulting** accompagne les PME dans la transformation numérique et la mise en place de solutions cloud.

6. Financement du matériel

Les coûts élevés peuvent être amortis grâce à des partenariats avec des institutions financières ou des programmes publics d'appui à la digitalisation (ex. **FDFP**, **ANINF**).

7. Recherche et développement

La R&D est encore limitée en Côte d'Ivoire mais tend à se développer dans les universités (ex. **INPHB**, **Université Nangui Abrogoua**) et les incubateurs technologiques.

8. Télécommunications

Ce secteur, en pleine expansion, constitue le socle de l'économie numérique ivoirienne. Des opérateurs comme **Orange CI**, **MTN**, et **Moov Africa** favorisent l'accès à Internet et aux services numériques.

Conclusion

La négociation informatique, loin d'être un simple acte d'achat, représente une **démarche stratégique** de pilotage de la performance technologique et financière des organisations. Dans un contexte ivoirien marqué par la digitalisation accélérée, elle s'impose comme une **compétence clé** pour tout gestionnaire, ingénieur ou décideur.

Application

Contexte

La société DIGITAL CI SERVICES, basée à Abidjan, est spécialisée dans les solutions informatiques pour entreprises.

Elle souhaite étendre ses activités et se positionner comme un acteur majeur dans le domaine du numérique en Côte d'Ivoire.

Le Directeur Général a réuni son équipe pour réfléchir à de nouvelles orientations stratégiques dans le secteur informatique : production, services, maintenance, télécommunications, etc.

Il confie à son département informatique (vous) la mission de faire une étude d'identification et de classification des différentes activités informatiques et de proposer celles qui pourraient être développées localement.

Travail demandé

I. Questions de compréhension

1. Donne la définition d'une activité informatique.
2. Cite cinq (5) activités informatiques mentionnées dans le cours.
3. Quelle est la différence entre la production de matériels et la production de logiciels ?
4. Pourquoi la maintenance informatique est-elle indispensable pour les entreprises ?
5. Explique le rôle des télécommunications dans le développement du secteur informatique.

II. Étude de cas

La société DIGITAL CI SERVICES envisage de diversifier ses activités selon trois axes :

Axe proposé	Description initiale	Objectif visé
A	Développer un centre de maintenance pour ordinateurs et imprimantes	Offrir un service local rapide et fiable
B	Concevoir un logiciel de gestion scolaire pour les établissements privés	Faciliter la gestion administrative et pédagogique
C	Créer un service de cloud hébergé à Grand-Bassam	Permettre aux entreprises ivoiriennes de stocker leurs données localement

Questions

1. Classe ces trois axes dans les catégories d'activités informatiques vues en cours (production, maintenance, services, télécommunication, etc.).
2. Identifie les compétences nécessaires pour chaque axe.
3. Propose un partenaire ou acteur ivoirien avec lequel l'entreprise pourrait collaborer pour chaque activité (ex. opérateur télécom, université, start-up...).
4. Décris en quelques lignes les avantages économiques que ces nouvelles activités pourraient apporter à l'entreprise et au pays.

III. Réflexion

1. Choisis une seule activité informatique (parmi celles du cours) et décris comment elle pourrait être mise en œuvre dans la ville de Korhogo ou à Adzopé.
(Exemple : la maintenance logicielle dans les cybercafés de Korhogo, la distribution de matériel à Adzopé, la formation à Adzopé, etc.)
2. Explique les défis que cette activité rencontrerait (infrastructures, formation, financement...).
3. Propose des solutions réalistes pour surmonter ces défis.

Ressources bibliographiques

- ✚ **O'Brien, J. A. & Marakas, G. M. (2019)** – *Introduction to Information Systems*. McGraw-Hill Education.
- ✚ **Rainer, R. K. & Prince, B. (2020)** – *Introduction to Information Systems: Enabling and Transforming Business*. Wiley.
- ✚ **Porter, M. (1985)** – *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press.
- ✚ **Ministère de la Communication et de l'Économie Numérique (Côte d'Ivoire)** – *Rapport sur le développement de l'économie numérique, 2023*.

CHAPITRE II : LES INTERVENANTS DANS LA NÉGOCIATION INFORMATIQUE

Leçon 1 : La réglementation générale

Leçon 2 : Les types d'intervenants

Leçon 3 : Les opérateurs ivoiriens

Introduction

La négociation informatique n'est pas une simple transaction commerciale ; elle constitue un processus stratégique impliquant plusieurs acteurs juridiques, techniques, financiers et institutionnels dont les décisions influencent directement la réussite des projets numériques.

Ces intervenants, qu'ils soient locaux ou internationaux, contribuent chacun à une étape essentielle : de la conception des solutions à leur acquisition, en passant par la protection juridique, la maintenance et la formation des utilisateurs.

Dans le contexte ivoirien, marqué par la transition numérique et la modernisation des services publics, la compréhension de ces intervenants devient cruciale pour garantir la sécurité juridique, la performance technique et la rentabilité économique des projets informatiques.

LEÇON I : LA REGLEMENTATION GENERALE

INTRODUCTION AUX DROITS DE L'INFORMATIQUE

L'émergence des
(NTIC) a engendré de nouveaux défis juridiques : protection des données personnelles, propriété intellectuelle, responsabilité numérique, cybersécurité, etc. Face à ces enjeux, les États ont élaboré des cadres légaux spécifiques afin d'encadrer les pratiques et d'assurer un usage responsable des technologies.³

En Côte d'Ivoire, la régulation du secteur repose sur :

- ✚ **La Loi n°2013-450 du 19 juin 2013** relative à la protection des données à caractère personnel,
- ✚ **La Loi n°2013-451 du 19 juin 2013** relative à la lutte contre la cybercriminalité,
- ✚ Et des organismes spécialisés tels que :
 - ✓ **L'OIPI** (Office Ivoirien de la Propriété Intellectuelle),
 - ✓ **Le BURIDA** (Bureau Ivoirien du Droit d'Auteur),
 - ✓ **L'ARTCI** (Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC).

Cas

Une entreprise de e-commerce basée à Abidjan doit se conformer à la loi sur la protection des données personnelles lorsqu'elle collecte les informations de ses clients (noms, numéros de téléphone, adresses, etc.). Tout manquement peut entraîner des sanctions pénales de la part de l'ARTCI.

3

❖ O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2019). *Introduction to Information Systems*. McGraw-Hill Education.
❖ Ministère de la Communication et de l'Économie Numérique (Côte d'Ivoire). *Rapport sur la régulation du secteur numérique, 2023*.

LEÇON 2 : LES TYPES D'INTERVENANTS

Introduction

Dans le domaine de l'informatique, la réussite d'un projet repose sur la collaboration entre différents types d'intervenants. Ces acteurs, qu'ils soient fournisseurs ou clients, jouent un rôle clé dans la conception, la mise en œuvre et l'exploitation des solutions informatiques.

I. DÉFINITIONS

1. Fournisseur

.....
.....
.....

2. Client

.....
.....
.....

3. Intervenant

.....
.....
.....

II. LES PRINCIPAUX TYPES D'INTERVENANTS

Les catégories majeures d'intervenants et leurs rôles spécifiques :

.....
.....
.....
.....

1. Les constructeurs d'ordinateurs

.....
.....
.....

Ils collaborent avec des distributeurs et éditeurs pour garantir la compatibilité de leurs produits avec des logiciels.

Exemple : IBM, HP, Samsung, Intel.

2. Les distributeurs

.....
.....
.....

Exemple : Micronet, Samsung-CI, Digital-CI.

3. Les éditeurs de logiciels

.....
.....
.....
Exemple : Microsoft, Linux, Sybel.

4. Les Sociétés de Services et d'Ingénierie Informatique (SSII)

.....
.....
.....
Exemple : Microsoft, GSI, Sligos.

5. Les formateurs

.....
Exemples : GPE-EICG, ITES, PIGIER, FDFP.

6. Les assureurs

7. Les maintenanciers

8. Les juristes

9. Les installateurs

10. Les organisations de normalisation

11. Les sociétés de financement

.....
.....
Exemple : Banques, ONG, entreprises de microfinance.
structureur.

Les partenariats stratégiques entre constructeurs, éditeurs et distributeurs facilitent la compatibilité et la performance des solutions informatiques.

Exercices

Exercice 1

1. Donnez une définition des termes suivants
 - a. Fournisseur
 - b. Client
 - c. Intervenant
2. Citez trois types d'intervenants et d'écrire leur rôle dans un projet informatique.
3. Quels sont les rôles spécifiques des SSII dans la réalisation de projets informatiques ?

Exercice 2

Associez les types d'intervenants suivants avec leurs exemples ou descriptions :

Intervenants	Exemples ou Description
1. Constructeurs	a. GPE-EICG, ITES, PIGIER
2. Éditeurs de logiciels	b. IBM, HP, Samsung
3. Formateurs	c. Fournir des solutions sur mesure
4. SSII	d. Microsoft, Sybel, Linux
5. Distributeurs	e. Samsung-CI, Micronet, Digital-CI

Exercice 3

Une entreprise Mandigo souhaite équiper ses bureaux avec des ordinateurs et logiciels adaptés à ses besoins. Elle souhaite également former son personnel et garantir la maintenance des équipements installés.

Questions

1. Identifiez au moins trois types d'intervenants nécessaires pour répondre à ce besoin.
2. Expliquez comment ces intervenants travailleront ensemble pour garantir la réussite du projet.

Exercice 4

1. Trouvez un exemple d'entreprise ivoirienne pour chaque type d'intervenant (constructeurs, distributeurs, SSII, etc.).
2. Recherchez et présentez le rôle d'un organisme de normalisation comme l'ISO ou l'IEEE dans le domaine informatique.

Exercice 5

Le centre de formation en informatique SALAM Côte d'Ivoire souhaite s'équiper pour offrir des formations sur les outils bureautiques et la programmation.

Questions

1. Quels intervenants sont nécessaires pour mettre en place ce centre ?
2. Quelles précautions doivent être prises avec les éditeurs de logiciels pour respecter la réglementation ?

Exercice 6

Indiquez si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses. Si elles sont fausses, corrigez-les.

1. Les constructeurs d'ordinateurs vendent toujours directement leurs équipements.
2. Les éditeurs de logiciels produisent uniquement des logiciels pour les particuliers.

3. Les formateurs assurent uniquement des cours sur l'utilisation des logiciels.
4. Les sociétés de financement interviennent pour fournir des logiciels libres.

Virtual Nizard

LEÇON 3 : LES OPERATEURS IVOIRIENS

Introduction

En Côte d'Ivoire, bien que le pays ne possède pas de constructeurs d'ordinateurs ni de fabricants de logiciels de base, un écosystème d'opérateurs locaux s'est développé pour répondre aux besoins informatiques spécifiques des entreprises et organisations. Ces intervenants jouent un rôle crucial dans l'adaptation des technologies aux réalités locales.

I. ABSENCE DE CONSTRUCTEURS LOCAUX

Contrairement à d'autres régions, la Côte d'Ivoire **ne compte pas de fabricants d'équipements informatiques tels que les ordinateurs ou périphériques**. De même, il n'existe pas de producteurs de logiciels de base ou de progiciels locaux.

II. TYPES D'INTERVENANTS LOCAUX

Conclusion

Les opérateurs ivoiriens, bien qu'absents de la fabrication d'équipements ou de logiciels de base, jouent un rôle déterminant dans l'adaptation des solutions technologiques aux réalités locales. Ils assurent ainsi une continuité entre les avancées technologiques mondiales et les besoins spécifiques des entreprises ivoiriennes.

Exercices d'applications

Exercice 1

1. Pourquoi la Côte d'Ivoire ne possède-t-elle pas de constructeurs locaux d'ordinateurs ou de logiciels de base ?
2. Quels sont les principaux rôles des SSII en Côte d'Ivoire ?
3. Donnez trois exemples d'intervenants locaux dans le domaine de la formation en informatique.
4. Quels langages de programmation sont couramment utilisés par les opérateurs ivoiriens pour développer des logiciels d'entreprise ?

Exercice 2

Indiquez si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses. Si elles sont fausses, corrigez-les.

1. La Côte d'Ivoire compte plusieurs fabricants d'ordinateurs et périphériques.
2. Les concessionnaires importants et distribuent des matériels informatiques.
3. Les maintenanciers se limitent à la réparation des équipements matériels (hardware).

4. Les SSII utilisent exclusivement des logiciels propriétaires pour leurs développements.
5. Les assureurs ne prennent en charge que les dégâts matériels liés aux équipements informatiques.

Exercice 3

La plateforme de Mobile Money « **Wave** » souhaite développer une application de gestion des crédits adaptée aux besoins de ses clients. Elle souhaite également garantir la maintenance des équipements installés et de former son personnel à l'utilisation de l'application.

Questions

1. Définir les types d'intervenants nécessaires pour ce projet.
2. Expliquez le rôle de chaque intervenant dans la réalisation de ce projet.
3. Proposez deux mesures pour garantir la sécurité de l'application développée.

Exercice 4

Associez les types d'intervenants ivoiriens aux descriptions correspondantes :

Types d'intervenants	Description
1. Concessionnaires	a) Réparation des équipements matériels et logiciels.
2. Formateurs	b) Développement de logiciels adaptés aux besoins locaux.
3. SSII	c) Institutions assurant la formation aux outils bureautiques et informatiques.
4. Maintenançiers	d) Importent et distribuent des matériels informatiques.
5. Juristes	e) Rédaction des contrats et gestion des litiges juridiques en informatique.

Exercice 5

L'antenne de Save the Children (organisation internationale indépendante) de Boundiali veut concevoir un logiciel de gestion pour ses projets humanitaires. Elle envisage également de sensibiliser son personnel à l'utilisation des nouvelles technologies.

Questions

1. Quels sont les langages de programmation locaux que les SSII pourraient utiliser pour développer ce logiciel ?
2. Quels intervenants doivent être impliqués pour garantir la maintenance du logiciel et des équipements ?
3. Pourquoi le rôle des formateurs est-il crucial dans ce projet ?

Exercice 6

Trouvez un exemple d'entreprise ivoirienne jouant le rôle de SSII. Décrire ses activités principales.

CHAPITRE III : ETUDE DE MARCHÉ INFORMATIQUE

Mise en situation d'étude

Une start-up basée à Abidjan souhaitant lancer une application de gestion de stock pour les pharmacies locales doit d'abord mener une *étude de marché* afin de déterminer le nombre de pharmacies connectées, les besoins réels en solutions numériques et les solutions concurrentes existantes.

Introduction générale

Dans un environnement économique dominé par le numérique, la maîtrise de l'étude de marché est devenue un levier essentiel pour toute organisation souhaitant se positionner efficacement dans le secteur informatique.

L'étude de marché permet d'identifier les opportunités, d'évaluer les besoins, de comprendre la concurrence et d'adapter les stratégies commerciales aux réalités locales.

En Côte d'Ivoire, la croissance rapide du secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC) estimée à plus de **10 % du PIB en 2023⁴** a entraîné une forte demande en équipements, logiciels, services et infrastructures. Les acteurs du domaine (PME, start-up, SSII, opérateurs télécoms, institutions publiques) doivent donc s'appuyer sur une analyse rigoureuse du marché pour orienter leurs décisions.

Leçon 1 : Introduction à l'Étude de Marché Informatique

Leçon 2 : Analyse de la Demande dans le Secteur Informatique

Leçon 3 : Analyse de l'Offre et des Stratégies Concurrentielles

Leçon 4 : Techniques de Prospection et Segmentation du Marché

Leçon 5 : Publicité et Communication dans la Négociation Informatique

⁴ source : Ministère de l'Économie Numérique

FICHE D'EXERCICE

Culture Générale

- Analyse concurrentielle
- Benchmarking
- Besoins clients
- Business Model
- Canaux de distribution
- Chiffre d'affaires
- Comportement d'achat
- Consommateur cible
- Demande du marché
- Digitalisation
- Étude qualitative
- Étude quantitative
- Fidélisation client
- Marché cible
- Marketing digital
- Parts de marché
- Positionnement
- Prospection
- Questionnaire
- Segmentation
- Stratégie commerciale
- SWOT (Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces)
- Tarification
- Tendances du marché
- Valeur ajoutée
- Marketing mix
- Dropshipping

Exercice 1

1. Définissez l'étude de marché informatique en une phrase.
2. Pourquoi est-elle essentielle pour une entreprise informatique ? (Citez 3 raisons principales)

Exercice 2

1. Identifiez et décrivez trois segments de marché dans le domaine informatique.
2. Quels sont les principaux critères à analyser pour comprendre la demande dans le secteur informatique ?

Exercice 3

1. Proposez trois méthodes pour collecter des données sur les clients potentiels d'une entreprise informatique.
2. Rédigez 5 questions pour un questionnaire d'enquête sur les besoins informatiques d'une entreprise.
3. Quelles sont les trois tendances actuelles du marché informatique en Côte d'Ivoire ?
4. Imaginez une nouvelle opportunité d'affaires en informatique et expliquez pourquoi elle pourrait être rentable.

Exercice 4

Une entreprise informatique basée en Côte d'Ivoire souhaite lancer une nouvelle solution logicielle de gestion pour PME.

1. Identifiez les informations essentielles qu'elle doit collecter avant de lancer son produit.
2. Définissez son marché cible (type d'entreprises, taille, secteur).
3. Proposez une méthodologie pour mener son étude de marché (étapes, outils, sources d'information).

Exercice 5

Une start-up spécialisée en cybersécurité veut identifier son segment de clientèle le plus rentable.

1. Proposez trois critères de segmentation adaptés au marché de la cybersécurité.
2. Expliquez comment ces critères influencent la stratégie marketing de l'entreprise.
3. Sélectionnez un segment cible et justifiez votre choix.

Exercice 6

Vous êtes consultant en stratégie et devez réaliser une analyse **SWOT** (Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces) pour une entreprise de services informatiques.

1. Identifiez deux forces qui peuvent donner un avantage concurrentiel.
2. Citez deux faiblesses qui pourraient freiner son développement.
3. Listez deux opportunités de croissance sur le marché ivoirien.
4. Décrivez deux menaces qui pourraient impacter son activité.

Exercice 7

Vous devez concevoir un questionnaire d'étude de marché pour une entreprise souhaitant vendre des ordinateurs aux étudiants.

1. Rédigez cinq questions ouvertes pour comprendre les besoins des étudiants.
2. Proposez cinq questions fermées pour mesurer la demande et les préférences d'achat.
3. Expliquez comment analyser les résultats de votre enquête.

Exercice 8

Recherchez et analysez trois tendances actuelles qui influencent le marché informatique en Côte d'Ivoire.

1. Décrivez ces tendances en expliquant leur impact.
2. Donnez des exemples d'entreprises qui exploitent ces tendances.
3. Proposez une idée d'entreprise ou de produit qui pourrait tirer profit de ces tendances.

Exercice 9

Choisissez une entreprise informatique bien connue en Côte d'Ivoire et réalisez une analyse de sa concurrence.

1. Identifiez trois concurrents directs et leurs offres principales.
2. Comparez leurs forces et faiblesses par rapport à l'entreprise choisie.
3. Proposez une stratégie de différenciation pour l'entreprise afin d'attirer plus de clients.

Exercice 10

Vous êtes directeur marketing d'une entreprise vendant du matériel informatique. Vous devez choisir entre deux stratégies :

- Stratégie A : Baisser les prix de 10 % pour attirer plus de clients.
- Stratégie B : Investir dans un meilleur service après-vente pour fidéliser la clientèle.

1. Listez les avantages et les inconvénients de chaque stratégie.
2. Déterminez quel type d'entreprise (grande entreprise, start-up, boutique en ligne) serait la plus adaptée à chaque stratégie.
3. Justifiez votre choix final et expliquez comment vous mesureriez son succès.

Exercice 11

Une entreprise informatique veut lancer une application mobile de gestion de stock pour les commerces locaux.

1. Définissez le marché cible.
2. Proposez trois canaux de communication pour promouvoir le produit.
3. Déterminez une stratégie de prix et justifiez votre choix.
4. Suggérez deux offres promotionnelles pour attirer les premiers clients.

Exercice 12

Un entrepreneur veut ouvrir une boutique de réparation et de maintenance informatique. Il doit évaluer la rentabilité de son projet.

1. Énumérez trois coûts fixes et trois coûts variables.
2. Proposez une stratégie de tarification pour ses services.
3. Décrivez comment il pourrait atteindre son seuil de rentabilité.

Exercice 13

Une entreprise vendant des logiciels veut évaluer la satisfaction de ses clients.

1. Proposez trois méthodes pour recueillir des avis clients.
2. Concevez cinq questions clés pour mesurer la satisfaction.
3. Expliquez comment analyser ces résultats et quelles actions prendre pour améliorer la satisfaction.

CHAPITRE IV : LA CONCLUSION DU CONTRAT

Mise en situation d'étude

En 2023, L'entreprise privée **DGC** a signé un contrat de prestation avec une entreprise publique pour la conception d'un logiciel de gestion documentaire. Faute de clauses claires sur la propriété intellectuelle et la maintenance, un litige est né quant à la titularité du code source.

Introduction générale

Le numérique en constante mutation, la conclusion d'un contrat informatique constitue une étape cruciale dans les relations entre prestataires de services, fournisseurs et utilisateurs. Ce type de contrat formalise les engagements réciproques, définit les obligations techniques et juridiques des parties, et sécurise les transactions dans un domaine où la technologie évolue plus vite que la réglementation.

En Côte d'Ivoire, la contractualisation dans le domaine informatique prend une dimension stratégique. Les entreprises, administrations et start-ups recourent de plus en plus à des contrats de fourniture de matériel, de développement de logiciels, de maintenance, ou encore de cloud computing, dans un cadre juridique encadré par le Code civil ivoirien et les textes sur la protection des données personnelles (loi n°2013-450).

Leçon 1 : PHASES PRÉLIMINAIRES

Leçon 2 : LES ÉLÉMENTS ESSENTIELS DU CONTRAT

Leçon 3 : OBLIGATIONS DES PARTIES AU CONTRAT

Leçon 4 : LES TYPES DE CONTRATS INFORMATIQUES

Leçon 5 : L'APPEL D'OFFRES ET LE CAHIER DES CHARGES

Références bibliographiques :

- Code civil ivoirien, Livre III : Des contrats.
- Ministère de la Communication et de l'Économie Numérique (2023). *Guide de la transformation numérique des entreprises*.
- Gavalda, C. & Stoufflet, J. (2019). *Droit des contrats informatiques*. Dalloz.

Virtual Nizard

CHAPITRE V : L'EXECUTION DES CONTRATS INFORMATIQUES

Situation d'étude

Contexte

La société SYNAPSE TECHNOLOGIES CI, entreprise ivoirienne spécialisée dans le développement de logiciels de gestion, a signé un contrat informatique avec la Direction Régionale de la Santé du Gbêkê pour la conception et le déploiement d'un système de suivi des patients dans les hôpitaux publics.

Le contrat stipule que :

- ✚ SYNAPSE doit livrer le logiciel, assurer la formation du personnel et fournir un support technique pendant deux ans ;
- ✚ La Direction de la Santé doit fournir les données nécessaires, valider les livrables et régler les paiements par tranches selon l'avancement du projet.

Problématique

Six mois après le début du projet, des difficultés apparaissent :

- ✚ le prestataire accuse des retards de livraison en raison du manque de collaboration du client ;
- ✚ la Direction de la Santé se plaint de bugs persistants et menace de suspendre les paiements ;
- ✚ les deux parties invoquent des manquements contractuels réciproques.

Objectifs pédagogiques

À travers cette étude, les étudiants devront :

1. Identifier les obligations contractuelles des deux parties.
2. Analyser les causes possibles du dysfonctionnement de l'exécution du contrat.
3. Proposer des mesures correctives (techniques, juridiques et managériales).
4. Déterminer les recours légaux ou les solutions amiables envisageables selon le droit ivoirien et l'OHADA.

Questions de réflexion

1. Quelles clauses contractuelles auraient dû être renforcées pour éviter ce conflit ?
2. Le retard de livraison peut-il être justifié par le manque de collaboration du client ?
3. Quel rôle la médiation pourrait-elle jouer avant un recours judiciaire ?
4. Comment la loi ivoirienne sur les données personnelles influence-t-elle ce type de contrat ?

Introduction générale

L'exécution des contrats informatiques constitue une étape cruciale dans le cycle de vie des relations commerciales et techniques entre un prestataire de services informatiques et son client. En effet, après la phase de négociation et de contractualisation, c'est au moment de l'exécution que les engagements prennent une valeur concrète : le prestataire doit livrer la solution prévue, assurer sa conformité technique et fonctionnelle, tandis que le client est tenu de collaborer activement et de respecter ses obligations de paiement et de validation.

Dans le contexte de la transformation numérique croissante en Côte d'Ivoire, l'exécution des contrats informatiques soulève de nouveaux défis : intégration de solutions logicielles, hébergement de données sensibles, externalisation de services (cloud computing, maintenance, cybersécurité), ou encore respect du cadre légal lié à la protection des données personnelles (Loi n°2013-450 du 19 juin 2013). Ces défis imposent une compréhension rigoureuse des obligations réciproques, des risques encourus et des garanties nécessaires à une collaboration durable.

Ainsi, l'étude de l'exécution des contrats informatiques vise à analyser :

- Les droits et devoirs des parties contractantes ;
- Les mécanismes de contrôle et de garantie de la qualité du service rendu ;
- Les risques liés à la non-exécution ou à l'exécution défectueuse des prestations ;
- Et les recours juridiques et modes de règlement des litiges adaptés au secteur numérique ivoirien.

La bonne exécution contractuelle ne se limite donc pas à la fourniture d'un produit ou d'un service, mais s'étend à l'assurance de la performance, à la conformité légale et à la satisfaction du client. Dans un environnement où la confiance numérique devient un facteur déterminant de compétitivité, le respect des termes contractuels représente une condition essentielle de la pérennité des entreprises informatiques.

Leçon 1 : Introduction à l'exécution des contrats informatiques

Leçon 2 : La réception des matériels et des logiciels informatiques

Leçon 3 : Les assurances en informatique

Leçon 4 : Les conflits en informatique

Leçon 5 : Le droit du travail en informatique

Leçon 6 : Les postes de travail en informatique

Leçon 7 : Relations professionnelles et positionnement de l'informaticien

Virtual Wizard

LEÇON 6 : LES POSTES DE TRAVAIL EN INFORMATIQUE

Introduction

Le secteur informatique en Côte d'Ivoire connaît une croissance continue avec l'émergence des start-ups, le développement du e-gouvernement, et la transformation numérique des entreprises. Cela crée une diversité de postes professionnels nécessitant des compétences techniques, managériales et relationnelles.

I. Catégories de postes en informatique

On peut classer les postes en 4 grandes familles :

1. Postes techniques

.....
.....

2. Postes d'administration et d'architecture

.....

3. Postes fonctionnels et de gestion

.....

4. Postes liés au support ou à l'interface utilisateur

.....

II. Fiches synthétiques des métiers informatiques en côte d'ivoire

1. Développeur / Analyste-programmeur

Mission : Conçoit et code des applications web, mobile ou desktop

Compétences : Langages (Python, JavaScript, PHP...), framework, base de données

Niveau : Bac +2 à Bac +5

Évolution : Chef de projet, architecte logiciel

2. Administrateur réseau

Mission : Assure la disponibilité, la sécurité et la performance des réseaux

Compétences : Protocoles TCP/IP, routage, pare-feux, sécurité

Niveau : Bac +4/5 en réseau ou télécom

Exemple : Un administrateur réseau gère les connexions d'un call center à Yopougon

Évolution : Ingénieur réseau, expert cybersécurité

3. Technicien de maintenance informatique

Mission : Diagnostique et répare le matériel et les logiciels

Compétences : Hardware, système d'exploitation, dépannage

Niveau : Bac +2 (DUT, BTS)

Exemple : Technicien dans une mairie qui assure la maintenance des ordinateurs de gestion des états civils

Évolution : Responsable de parc, technicien hotline

4. Chef de projet informatique

Mission : Planifie, coordonne et pilote un projet du début à la fin

Compétences : Gestion de projet, communication, planification, analyse fonctionnelle

Niveau : Bac +5 + expérience

Exemple : Il supervise le déploiement d'un logiciel de paie dans une entreprise agroalimentaire à Korhogo

Évolution : Directeur de projet, responsable SI

5. Consultant ERP (PGI)

Mission : Accompagne les entreprises dans le choix et l'intégration d'un logiciel de gestion

Compétences : Gestion, analyse métier, paramétrage logiciel (ex : Odoo, Sage)

Niveau : Bac +4/5 en informatique ou gestion

Exemple : Il aide une PME d'Adjamé à mettre en place un système de facturation intégré

Évolution : Chef de mission, consultant senior, formateur

6. Web designer / UX Designer

Mission : Crée l'interface visuelle des sites web et améliore l'expérience utilisateur

Compétences : HTML, CSS, Photoshop, ergonomie, design responsive

Niveau : Bac +2 à Bac +3 + sens artistique

Exemple : Elle conçoit le site e-commerce d'un créateur de mode d'Abobo

Évolution : Directeur artistique, chef de projet web

7. Webmaster

Mission : Administre et anime un site web (contenu + technique)

Compétences : HTML, CMS (WordPress, Joomla...), rédaction web

Niveau : Bac +3 à Bac +5

Exemple : Webmaster pour un site institutionnel du ministère de la santé

Évolution : Responsable communication digitale

8. Administrateur de bases de données (DBA)

Mission : Gère les bases de données, leur sécurité, leur performance

Compétences : SQL, Oracle, PostgreSQL, sauvegardes, sécurité

Niveau : Bac +4/5 en informatique

Exemple : Il administre les bases d'un hôpital connecté à Bouaké

Évolution : Architecte de données, responsable data

9. Ingénieur sécurité

Mission : Protège les systèmes informatiques contre les intrusions et les failles

Compétences : Sécurité réseau, audits, politique de sécurité, pare-feu

Niveau : Bac +5 (spécialisation cybersécurité)

Exemple : Il sécurise l'accès aux données d'un centre d'appel d'Abidjan

Évolution : Responsable sécurité, RSSI (Responsable sécurité des SI)

10. Formateur informatique

Mission : Transmet des compétences informatiques (bureautique, codage, sécurité...)

Compétences : Pédagogie, connaissance des logiciels, animation de groupe

Niveau : Bac +2 à Bac +5 selon le public

Exemple : Un formateur anime des ateliers Word et Excel à Gagnoa pour des agents municipaux

Évolution : Consultant en formation, chef de centre

III. Recommandations aux étudiants et jeunes diplômés

✚ Choisir un poste selon :

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

✚ Se former en continu :

Plateformes :

✚ Acquérir de l'expérience :

Stages, freelancing, projets personnels

✚ Construire son réseau professionnel :

LinkedIn, forums tech, meetups, salons IT (ex. : AITEX, Africa Digital Week)

Conclusion

Le domaine de l'informatique offre une **vaste palette de métiers**, chacun avec ses spécificités, compétences clés et voies d'évolution. En Côte d'Ivoire, le marché est en pleine structuration, ce qui représente une opportunité pour les jeunes formés et motivés. Connaître ces métiers permet à chacun de mieux orienter sa carrière et de se positionner efficacement dans un monde numérique en mutation.

Exercices d'application

Exercice 1

Vous êtes diplômé en informatique de gestion. Un employeur vous propose un poste d'analyste-programmeur, mais vous préférez un métier plus tourné vers les clients.

Questions

1. Quels postes correspondraient mieux à votre profil ?
2. Quelle formation complémentaire pouvez-vous envisager ?
3. Quelle évolution pouvez-vous viser à long terme ?

Exercice 2

Un jeune informaticien passionné de design veut créer des interfaces web, mais il ne connaît pas bien les outils.

Questions

1. Quel métier peut-il viser ?
2. Quelles compétences techniques doit-il acquérir ?
3. Quelles sont les étapes à suivre pour se lancer en freelance en Côte d'Ivoire ?

LEÇON 7 : RELATIONS PROFESSIONNELLES ET POSITIONNEMENT DE L'INFORMATICIEN

Introduction

Dans le monde professionnel, les compétences techniques ne suffisent plus. Un bon informaticien doit également savoir se comporter, communiquer, collaborer, et se positionner correctement au sein de l'entreprise. En Côte d'Ivoire, où les entreprises recherchent des profils à la fois polyvalents et fiables, le savoir-être est devenu un véritable levier d'intégration et d'évolution.

I. Relation de travail dans l'entreprise

L'informaticien est souvent au cœur du fonctionnement interne. Il est en lien avec :

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

Ses responsabilités :

-
-
-
-

CAS :

*Dans une mairie à Daloa, un informaticien doit gérer le parc informatique, former les agents et assurer la maintenance. Il doit donc **s'adapter à différents profils** (du secrétaire au DAF) et rester diplomate même sous pression.*

II. Relation réflexive : se connaître et se valoriser

L'informaticien doit développer une **bonne image de soi** dans le cadre professionnel. Cela inclut :

1. Présentation personnelle

-
-
-
-

2. Attitudes attendues

-
-
-
-

3. Marketing personnel (savoir se vendre)

-
-
-



.....

N.B : En Côte d'Ivoire, les concours, entretiens et tests sont fréquents dans les entreprises publiques et privées. Il est donc important d'être préparé à **se présenter efficacement**.

III. Techniques de recrutement et d'évaluation

L'informaticien doit maîtriser les **étapes clés** de l'insertion professionnelle :

Étape	Compétences à maîtriser
Rédaction de CV	
Lettre de motivation	
Entretien	
Tests techniques	

Astuces pour l'entretien :

- ✚ Écouter attentivement la question
- ✚ Structurer sa réponse
- ✚ Rester calme et professionnel
- ✚ Ne pas **trop parler de soi**, mais **mettre en valeur sa valeur ajoutée**

IV. Relation avec les autres

Dans le monde professionnel, surtout en informatique, il faut **travailler en équipe** et respecter l'environnement organisationnel.

1. Identifier son rôle

✚
 ✚
 ✚

2. Collaborer efficacement

✚ P

✚ P

✚ J

✚ Être capable de

3. Communication professionnelle

- Adapter
- Rédiger des
- Utiliser des (ex : Trello, Teams, Outlook)

V. Auto-évaluation et progression

L'informaticien doit régulièrement



.....
.....
.....

CAS :

Un technicien en entreprise suit des formations en ligne sur Linux pour postuler ensuite à un poste d'administrateur systèmes.

Conclusion

Le savoir-être est aussi essentiel que le savoir-faire en informatique. En Côte d'Ivoire, où les structures informatiques se diversifient, l'informaticien doit savoir se positionner comme un professionnel fiable, accessible et communicant. Se connaître, bien se présenter, travailler efficacement en équipe et évoluer continuellement sont les clés d'une carrière durable et réussie.

Exercices d'application

Exercice 1

Un recruteur vous demande : "Pourquoi devrions-nous vous choisir, vous, pour ce poste ?"

Questions

1. Quelle est votre réponse en 2 minutes ?
2. Quels sont les points à valoriser ?
3. Quelle erreur devez-vous éviter dans ce type de question ?

Exercice 2

Vous êtes informaticien dans une entreprise et votre collègue du service marketing ne comprend pas comment utiliser une application que vous avez développée. Elle se plaint que « c'est trop compliqué ».

Questions

1. Comment réagissez-vous ?
2. Quelle stratégie adopter pour l'aider sans créer de tensions ?
3. Quel comportement serait contre-productif ?

PREPA TYPE BTS

EXERCICE 1

1. Quels sont les principaux éléments à considérer lors de la préparation d'une négociation informatique ?
2. Comment l'analyse des besoins et des attentes des parties prenantes influence-t-elle la négociation ?
3. Quels outils ou méthodes peuvent être utilisés pour structurer efficacement une négociation dans le domaine informatique ?

EXERCICE 2

Une stagiaire nommée Béné travaille dans la société « VIRUS » spécialisée dans la vente de matériels et logiciels informatiques. Un client, Nda, affirme avoir été trompé lors de l'achat d'un ordinateur HP et engage une procédure judiciaire.

Questions

1. Expliquez chaque caractéristique matérielle de l'ordinateur vendu : Ordinateur HP Core i3, CPU 2,5 GHz, DD 100 Go, Windows 10
2. À quoi sert un brevet ?
3. De quoi Nda peut-il se plaindre ?
4. Que risque la société VIRUS en cas de fraude avérée ?
5. Citez deux constructeurs d'ordinateurs.
6. Affiche publicitaire pour la société VIRUS.

EXERCICE 3 – BTS 2021

1. Citez les différents types de contrats que vous connaissez
2. Définissez l'appel d'offre
3. Citez quelques prestations qui nécessitent un cahier des charges

EXERCICE 4 – BTS 2022

1. Pourquoi dit-on que « les grands constructeurs sont de plus en plus des intégrateurs de systèmes » ?
2. Importance du rôle de la fonction marketing dans l'histoire de l'informatique.
3. Les effets du contrat pour la licence d'utilisation de progiciel : expliquez
 - Les obligations du client
 - Les obligations du fournisseur

EXERCICE 5 – BTS 2025

DOSSIER

EXERCICE 1

Dans le cadre de l'historique de l'informatique, donnez les noms, dates de création et les auteurs du premier ordinateur commercial universel.

EXERCICE 2

Expliquez l'importance d'un contrat de maintenance dans une entreprise.

EXERCICE 6

1. Pourquoi les entreprises informatiques privilégient-elles aujourd'hui les solutions intégrées plutôt que les matériels isolés ?
2. Expliquez le rôle de la communication digitale dans la stratégie marketing des entreprises informatiques modernes.
3. Quels sont les effets d'un contrat de maintenance informatique ?
 - Les obligations du prestataire
 - Les obligations du client

EXERCICE 7

1. En quoi la transformation numérique a-t-elle modifié les modes de négociation dans le secteur informatique ?
2. Quelle est l'importance de l'étude de marché avant la commercialisation d'un produit ou service informatique ?
3. Citez et expliquez les clauses essentielles d'un contrat de développement de logiciel (au moins trois).

EXERCICE 8

1. Pourquoi les entreprises informatiques deviennent-elles aussi des fournisseurs de services (cloud, support, cybersécurité) ?
2. Expliquez le rôle du marketing relationnel dans la fidélisation des clients d'une entreprise informatique.
3. Quels sont les enjeux juridiques du contrat de licence d'un logiciel ?
 - Obligations de l'éditeur
 - Obligations de l'utilisateur

EXERCICE 9

1. En quoi la mondialisation des technologies influence-t-elle la négociation commerciale dans le domaine informatique ?
2. Quelle est l'importance du service après-vente (SAV) dans la stratégie marketing d'une entreprise de solutions informatiques ?
3. Dans un contrat de prestation de services informatiques, quelles sont :
 - Les obligations du prestataire ?
 - Les obligations du bénéficiaire ?

EXERCICE 10

1. Pourquoi les grandes sociétés informatiques développent-elles désormais des solutions globales plutôt que des produits indépendants ?
2. Quelle est la place du marketing d'innovation dans l'évolution de l'industrie numérique ?
3. Expliquez les effets d'un contrat d'hébergement de données :
 - Responsabilité du fournisseur
 - Droits et obligations du client

EXERCICE 11

1. Comment les intégrateurs de systèmes contribuent-ils à la réussite des projets informatiques en entreprise ?
2. En quoi le marketing stratégique permet-il à une entreprise informatique d'anticiper les besoins du marché ?
3. Dans un contrat de sous-traitance informatique, quelles sont :
 - a. Les obligations du donneur d'ordre ?
 - b. Les obligations du sous-traitant ?

EXERCICE 12

1. Pourquoi les entreprises publiques ivoiriennes recourent-elles de plus en plus aux appels d'offres informatiques ?
2. Montrez l'importance du marketing public dans la diffusion des technologies de l'information en Côte d'Ivoire.
3. Quelles sont les garanties légales et contractuelles dans un contrat de fourniture de matériel informatique ?
 - a. Pour le fournisseur
 - b. Pour l'acheteur

EXERCICE 13

1. En quoi la cybersécurité est-elle devenue un enjeu majeur dans les contrats informatiques ?
2. Expliquez le rôle du marketing éthique dans la confiance numérique.
3. Quels sont les effets d'un contrat de développement d'application mobile ?
 - a. Obligations du client
 - b. Obligations du développeur

EXERCICE 14

1. Pourquoi parle-t-on aujourd'hui d'écosystèmes numériques intégrés dans le domaine des TIC ?
2. Montrez comment le marketing digital influence les décisions d'achat dans le secteur informatique.
3. Définissez et illustrez les principales clauses d'un contrat d'assistance technique.

EXERCICE 15

1. Pourquoi les entreprises informatiques ivoiriennes cherchent-elles à devenir des prestataires globaux (développement, maintenance, hébergement) ?
2. En quoi la politique de marque et de réputation influence-t-elle la négociation commerciale ?
3. Citez les clauses essentielles d'un contrat de licence logicielle et précisez :
 - a. Les obligations du fournisseur
 - b. Les obligations de l'utilisateur

DOSSIER 1

EXERCICE 1

Dans l'évolution de l'informatique, citez trois grandes générations d'ordinateurs, précisez leurs caractéristiques principales et leurs périodes d'apparition.

EXERCICE 2

Expliquez le rôle du contrat de licence logicielle dans l'exploitation d'un logiciel au sein d'une entreprise ivoirienne.

- Précisez les droits accordés à l'utilisateur,
- et les obligations du fournisseur ou de l'éditeur.

DOSSIER 2

EXERCICE 1

Pourquoi dit-on que la négociation commerciale dans le secteur informatique diffère de la négociation classique ?
(Appuyez votre réponse sur la spécificité des produits et services informatiques.)

EXERCICE 2

Dans le cadre d'une vente de logiciels de gestion scolaire, rédigez les étapes principales de la négociation entre le prestataire et un établissement privé.
Indiquez les documents nécessaires pour formaliser l'accord final.

DOSSIER 2

EXERCICE 1

Définissez ce qu'est un contrat informatique, puis citez quatre types de contrats utilisés dans le domaine des technologies de l'information.

EXERCICE 2

Un prestataire informatique a livré un logiciel contenant plusieurs anomalies. Expliquez les responsabilités juridiques encourues par le prestataire et les solutions contractuelles que le client peut invoquer.

DOSSIER 3

EXERCICE 1

Expliquez le rôle du marketing dans la diffusion des technologies informatiques depuis les années 1980 jusqu'à aujourd'hui.

EXERCICE 2

La société IvoireTech souhaite commercialiser un nouveau logiciel de gestion des ressources humaines.

Proposez un plan marketing adapté au contexte ivoirien (segmentation, cible, positionnement et communication).

DOSSIER 4

EXERCICE 1

Définissez les notions suivantes :

1. Étude de faisabilité,
2. Cahier des charges,
3. Validation du projet.

EXERCICE 2

Proposez les étapes principales de la conduite d'un projet informatique pour la mise en place d'un système de gestion des archives dans une administration publique. Indiquez les acteurs impliqués et leurs rôles respectifs.

DOSSIER 5

EXERCICE 1

Définissez les notions suivantes :

1. La licence,
2. Charte technique,
3. Ayant droit.
4. SWOT

EXERCICE 2

Une entreprise ivoirienne collecte des informations clients sur son site web. Expliquez les obligations légales auxquelles elle est soumise et les sanctions possibles en cas de non-respect.

DOSSIER 6

EXERCICE 1

Définissez la procédure d'appel d'offre et citez les différents types d'appel d'offres selon la réglementation ivoirienne.

EXERCICE 2

Dans le cadre d'un projet d'informatisation des écoles publiques, imaginez le contenu du cahier des charges qui pourrait accompagner un appel d'offre lancé par le Ministère de l'Éducation nationale.

DOSSIER 7

EXERCICE 1

Expliquez la différence entre exécution conforme et exécution défectueuse d'un contrat informatique.

EXERCICE 2

Citez et expliquez trois clauses contractuelles permettant de sécuriser l'exécution d'un contrat de prestation informatique (ex. : clause de garantie, clause de pénalité, clause de confidentialité).

DOSSIER 8

EXERCICE 1

Présentez les étapes principales d'une étude de marché informatique.

EXERCICE 2

Dans le cadre du lancement d'un centre de maintenance informatique à Bouaké, proposez les méthodes de collecte d'informations et les outils d'analyse à utiliser.

DOSSIER 9

EXERCICE 1

Définissez la prospection commerciale et expliquez son importance dans la croissance d'une entreprise informatique.

EXERCICE 2

Proposez une fiche de prospection pour une entreprise ivoirienne de services numériques souhaitant démarcher les PME de Yamoussoukro.

SUJET 1 : LANCEMENT D'UNE SOLUTION DE GESTION NUMÉRIQUE EN CÔTE D'IVOIRE

Contexte :

L'entreprise **SOFTIVOIRE SARL**, spécialisée dans le développement de logiciels, souhaite lancer sur le marché ivoirien une solution de gestion intégrée appelée **GESTION PRO+**, destinée aux PME et administrations locales.

Cette solution comprend :

- Un module de comptabilité,
- Un module de gestion des ressources humaines,
- Et un service d'hébergement cloud sécurisé.

Avant la commercialisation, le service marketing a réalisé une étude de marché et a identifié trois segments potentiels :

1. Les entreprises privées du secteur commercial,
2. Les établissements scolaires et universitaires,
3. Les administrations publiques en cours de numérisation.

SOFTIVOIRE souhaite ensuite préparer la **négociation commerciale et contractuelle** avec ses futurs clients, tout en sécurisant juridiquement ses relations professionnelles.

TRAVAIL À FAIRE

EXERCICE 1

1. Définissez ce qu'est un logiciel de gestion intégré (ERP) et indiquez ses avantages pour une PME ivoirienne.
2. À partir du contexte, identifiez les trois segments de marché et expliquez pour chacun les besoins spécifiques à satisfaire.
3. Citez les étapes essentielles d'une étude de marché informatique.
4. Déterminez les arguments de vente que SOFTIVOIRE pourrait utiliser lors d'une négociation avec une école privée.

EXERCICE 2

1. Décrivez les phases principales d'une négociation commerciale dans le domaine informatique.
2. Rédigez un argumentaire de vente court (5 à 6 lignes) que le commercial de SOFTIVOIRE pourrait présenter à un client public.
3. Expliquez l'importance de la fonction marketing dans le succès de la commercialisation d'un produit informatique.

EXERCICE 3

1. Citez trois types de contrats informatiques que l'entreprise SOFTIVOIRE devra conclure pour son activité.
2. Indiquez les obligations du client et du fournisseur dans un contrat de licence logicielle.
3. Précisez les clauses essentielles à insérer dans un contrat de maintenance informatique.
4. En cas de non-exécution du contrat, proposez un mode de règlement des litiges adapté au contexte ivoirien.
5. Proposez deux recommandations stratégiques permettant à SOFTIVOIRE de renforcer la satisfaction et la fidélisation de ses clients.

Références

- **Code civil ivoirien**, Livre III (des contrats et obligations).
- **Acte uniforme OHADA** sur le droit commercial général (2010).
- **Loi n°2013-450** relative à la protection des données à caractère personnel.
- **Traoré, A.** (2020), *Le droit de la commande publique et des marchés informatiques en Afrique de l'Ouest*, L'Harmattan.
- **Kouadio, S.** (2022), *Marketing et stratégie numérique en Côte d'Ivoire*, Abidjan, Éd. CEDA.

SUJET 2

EXERCICE 1

Définissez clairement les termes suivants :

1. Étude de marché
2. Prospection commerciale
3. Segmentation du marché
4. Échantillonnage
5. Questionnaire d'enquête
6. Motivation d'achat
7. Négociation informatique
8. Clause contractuelle

EXERCICE 2

Contexte :

La société DIGITECH CI, basée à Abidjan, développe une application mobile de gestion financière destinée aux jeunes entrepreneurs.

Avant de lancer son produit, elle souhaite réaliser une étude de marché et préparer sa stratégie de négociation commerciale avec de futurs partenaires (banques, incubateurs, et clients professionnels).

Questions :

1. Citez les étapes essentielles d'une étude de marché informatique.
2. Déterminez le type de segmentation que DIGITECH CI devrait adopter et justifiez votre choix.
3. Proposez trois questions clés à inclure dans le questionnaire d'enquête.
4. Indiquez trois arguments de vente que l'entreprise pourrait utiliser pour convaincre un partenaire bancaire.
5. Rédigez une clause contractuelle simple à insérer dans un contrat de prestation entre DIGITECH CI et un client professionnel.

SUJET 3 : LA GESTION CONTRACTUELLE ET LA NÉGOCIATION DANS LES PROJETS INFORMATIQUES

EXERCICE 1

Définissez avec précision les termes suivants :

1. Contrat de prestation de services informatiques
2. Clause de confidentialité
3. Appel d'offre
4. Garantie logicielle
5. Force majeure
6. Résiliation de contrat
7. Service après-vente (SAV)
8. Responsabilité contractuelle

EXERCICE 2

Contexte :

La société IVOTECH SOLUTIONS a signé un contrat avec la Direction Régionale de l'Éducation d'Abengourou pour installer un logiciel de gestion du personnel enseignant. Le contrat prévoit :

- La livraison du logiciel sous 60 jours,
- Une garantie d'un an,
- Un support technique permanent.

Trois mois après la livraison, des erreurs apparaissent dans la base de données. Le client menace de suspendre le paiement et évoque une possible résiliation du contrat.

Travail demandé :

1. Citez les obligations principales du prestataire et du client dans ce contrat.
2. Précisez les droits du client face à l'exécution défectueuse du logiciel.
3. Citez deux clauses contractuelles qui auraient pu limiter ce conflit.
4. Proposez une démarche de règlement amiable avant toute action judiciaire.
5. Si le litige persistait, quel tribunal ivoirien serait compétent ?

EXERCICE 3

1. En quoi la négociation préalable permet-elle d'éviter les litiges dans les contrats informatiques ?
2. Proposez deux bonnes pratiques qu'une entreprise informatique ivoirienne devrait adopter pour améliorer la confiance de ses clients.