



Charte Déontologique des prestataires TIC Charte eTIC France

(supervisée par le Comité de la Charte eTIC France)

Introduction

Le secteur des Technologies de l'Information et de la Communication (T.I.C.) est souvent mal connu par les entreprises et les organisations susceptibles de les utiliser. Cette méconnaissance concerne non seulement les matières traitées mais aussi la manière de travailler de ces spécialistes. De plus, un grand nombre de prestataires sont apparus sur le marché ces dernières années, augmentant d'autant la confusion des utilisateurs potentiels. Cette situation engendre une certaine méfiance envers l'ensemble du secteur qui rejaillit individuellement sur chacun des prestataires, fréquemment sans lien direct avec la qualité du service qu'ils proposent effectivement ou avec leurs capacités techniques réelles.

L'objectif de cette Charte Déontologique est de fournir aux prestataires comme à leurs clients potentiels une base d'échange explicite qui décrit de manière précise les règles de conduite que les fournisseurs s'engagent à respecter dans le cadre d'une relation commerciale.

Cet engagement est matérialisé par l'attribution du visuel « Charte eTIC » aux signataires de la Charte (prestataires du secteur des T.I.C.).

Il vise à établir une relation client-fournisseur de qualité dans des conditions décrites clairement. La Charte vise également à donner aux fournisseurs signataires, par leur engagement, un atout commercial et un avantage concurrentiel par la garantie de la qualité de l'approche du client, du traitement et la satisfaction de son besoin, de la gestion et du règlement des problèmes.

La signature de la Charte eTIC vaut pour accord et entraîne la labellisation automatique de l'entreprise signataire. Le droit d'utilisation du logo « Charte eTIC » pourra cependant être retiré si une plainte fondée d'un client était déposée.

Les Chartes eTIC Belgique et eTIC France sont portées par le Comité eTIC Belgique, créateur de la Charte initiale, et le Comité eTIC France.

Les représentants de ces Comités ont signé le 23 Septembre 2008 un Protocole de Collaboration.

Le Comité eTIC France puis le Comité régional Charte eTIC Nord-Pas de Calais ont été initiés par le Club e-Entreprises en 2008 à Valenciennes.

Le 15 décembre 2009, l'agenceNTIC Bourgogne a créé le Comité régional Charte eTIC Bourgogne.



Charte Déontologique des prestataires TIC **Charte eTIC France**

Cadre de la Charte Déontologique « eTIC »

La Charte Déontologique couvre l'ensemble des relations commerciales et contractuelles négociées entre un client et un fournisseur du secteur des Technologies de l'Information et de la Communication. Elle ne peut s'appliquer si la procédure d'attribution du marché choisie par le client ne permet pas de négociation bilatérale ou ne tient pas compte d'un critère du type «certifications/garanties de qualité» (ex : adjudication ou appels d'offres ne prenant pas en considération un tel critère).

On entend par relations commerciales et contractuelles tout échange entre le fournisseur et son client : conseils, documentations, courriers, offres, contrats.

Les clients concernés sont toutes les PME, les indépendants et les organismes publics utilisant les T.I.C.

Les fournisseurs concernés par cette Charte sont les entreprises et les indépendants inscrits au Registre du Commerce qui, quelle que soit leur taille, sont actifs dans le secteur des T.I.C. Les associations et les agents commerciaux ne pourront participer à ce dispositif en tant que fournisseur.

La Charte concerne tous les cas de fourniture matérielle ou immatérielle ainsi que les prestations de services.



Charte Déontologique des prestataires TIC

Charte eTIC France

Les clauses :

La Charte se doit d'être un code de bonne conduite permettant de régulariser les relations entre les acteurs du domaine des TIC et leurs clients. Les entreprises labellisées s'engagent à respecter les articles suivants (en lettre et en esprit) au bénéfice de leur clientèle. Elles s'engagent par la présente signature à adopter une attitude conciliante afin de privilégier la satisfaction du client par-dessus tout.

1 Adéquation du service par rapport au client

Le fournisseur a la responsabilité de proposer et de fournir les biens ou services en adéquation avec les besoins du client, besoins que ce dernier se doit d'exprimer clairement (besoins actuels et évolutions prévisibles).

Si les besoins exprimés par le client ne sont pas clairs, suffisamment complets ou directement exploitables, il appartient au fournisseur d'aider le client, par les moyens les plus adéquats et suivant des conditions à convenir, à exprimer les besoins ainsi que leur évolution prévisible.

En cours d'élaboration du projet, le fournisseur s'assurera auprès de son client et à intervalles réguliers de la continuité de l'adéquation entre les produits/services fournis et les besoins exprimés.

2 Ampleur du projet

L'ampleur du projet est clairement définie, les limites et les exclusions sont précisées. L'offre ou le contrat préciseront explicitement le contenu du projet en termes de fournitures et de livrables. Les exclusions apparaîtront clairement.

Les mises à disposition ou fournitures à charge du client devront être listées avec indication de la date ou du moment de mise à disposition.

Si une fourniture ou une mise à disposition du client est critique par rapport au délai, l'offre ou le contrat mentionnera cette criticité.

3 Maîtrise des coûts et des délais

Le client doit pouvoir connaître le budget global et le délai qui sont nécessaires pour couvrir ses besoins exprimés. Les prix sont exposés clairement et sans ambiguïté. Le fournisseur fera clairement apparaître les coûts non récurrents ainsi que les coûts récurrents, de même que leur durée.

Le fournisseur prend en charge les éventuels coûts récurrents de sa fourniture si ceux-ci n'ont pas été signalés dans l'offre ou dans le contrat. Toute évolution du prix, en cours d'exécution du contrat, est précisée ainsi que la formule de cette évolution. Si, en cours de projet, des accords de la part du client sont requis, ceux-ci sont précisés et un délai de réponse est indiqué.



Charte Déontologique des prestataires TIC

Charte eTIC France

4 Responsabilités

Le fournisseur est responsable de la bonne exécution du contrat par son personnel ou par ses éventuels sous-traitants. Il doit veiller, régulièrement, à faire valider ses livrables intermédiaires par le client.

Le client est quant à lui responsable de définir ses besoins actuels et leur évolution prévisible. Il est responsable de la communication à son fournisseur de toute évolution de ces besoins en cours de contrat. Il est, enfin, responsable de respecter ses obligations contractuelles.

5 Ressources disponibles

Le fournisseur annoncera à son client les ressources et les qualifications dont lui et ses sous-traitants éventuels disposent pour réaliser le projet.

Le fournisseur informera clairement le client de la part de marché qui sera sous-traitée. Le fournisseur (Prime contractor) garde la responsabilité entière du projet, même de ce qui est sous-traité.

6 Pérennité ou portabilité de la solution ou du service

Le fournisseur indiquera au client les mesures qu'il met en œuvre pour protéger celui-ci contre la disparition du fournisseur ou d'un des sous-traitants ou le non suivi de la solution vendue.

Dans le cadre d'un travail intellectuel, le fournisseur s'engagera à fournir le travail réalisé à chaque avancement significatif du projet, sauf si cette mesure s'oppose à la sauvegarde de ses droits de propriété intellectuelle. Il remettra, soit au client lui-même, soit à un tiers de confiance (tel qu'un notaire), les codes sources du projet en cours.



Charte Déontologique des prestataires TIC Charte eTIC France

Processus d'adhésion et publicité

L'adhésion au dispositif « Charte eTIC France » est dépendante uniquement de l'acceptation par écrit et sans réserve de l'ensemble des clauses de cette Charte Déontologique, de l'obligation de publicité sur tout document ou support commercial nouvellement établi ainsi que la reconnaissance de l'autorité du Comité d'accompagnement pour arbitrer les litiges ainsi que pour adapter la Charte.

Le visuel graphique « eTIC » France signale sur tous les documents de l'entreprise la ratification de la Charte. Ce visuel ne peut être utilisé qu'à cette fin.

La liste des entreprises signataires est disponible sur le site : <http://www.charte-etic.fr>

Le retrait du droit d'utilisation du visuel se fait soit sur base volontaire de l'entreprise soit par constat du non-respect de la Charte par le Comité.

L'entreprise signataire s'engage à faire publicité du dispositif « Charte eTIC » sur tout nouveau document commercial (documentation commerciale, offres et contrats) utilisé dans le cadre des missions T.I.C. prises en considération par cette Charte et à faire clairement apparaître l'adresse où les plaintes - en cas de non-respect de la Charte - peuvent être déposées.

Le visuel doit apparaître sur le site Internet de l'entreprise, avec un hyperlien qui redirige le site <http://www.charte-etic.fr>

L'entreprise indiquera dans toute offre le texte suivant :

« L'entreprise a signé la Charte Déontologique eTIC, consultable à l'adresse <http://www.charte-etic.fr>

Les éventuels manquements à cette Charte peuvent être signalés à l'adresse contact@charte-etic.fr
»

Les fournisseurs qui n'ont pas souscrit à cette Charte, ou qui ont été sanctionnés d'un retrait, n'ont aucun droit d'utilisation du logo « Charte eTIC » France et sont susceptibles d'être poursuivis pour contrefaçon.



Charte Déontologique des prestataires TIC Charte eTIC France

Gestion des plaintes

La gestion courante du dispositif « Charte eTIC France » est effectuée par le Comité de pilotage « eTIC France ».

Une commission spéciale d'évaluation des plaintes (Comité eTIC France) est mise en place pour étudier les infractions présumées à cette Charte. Le Comité n'a pas pour rôle de porter un jugement sur le litige, mais de prendre position par rapport au respect de la Charte Déontologique.

En cas de plainte, le Comité est appelé à être constitué parmi les membres ayant signé la Charte Déontologique. Comme pour un jury, les membres nommés pour la commission sont choisis au hasard sur les listes et ne peuvent se dérober à leurs obligations (sauf cas jugé vraiment majeur par les autres membres). Le Comité de 7 membres évalue ensuite le respect ou non de la Charte dans un esprit conciliatoire. Il est entendu qu'un fournisseur ne peut être à la fois juge et sujet de plainte. Lors du tirage au sort des membres du Comité, le nom du fournisseur doit être retiré de la liste.

Toute plainte est recevable et doit entraîner la création d'un Comité.

Le client doit être, dans un premier temps, reçu afin d'exposer sa plainte. Le Comité peut cependant, en première session, décider que la plainte n'est pas recevable sans convoquer le fournisseur.

Si la plainte semble être recevable, le fournisseur sera alors convoqué afin de s'expliquer à son tour. Au vu des deux versions, le Comité pourra soit convoquer de nouveau l'une ou les deux parties, soit statuer.

En cas de violation de la Charte, le Comité peut prendre l'une des décisions suivantes en fonction de la nature, la gravité et du caractère éventuellement répétitif de l'infraction :

- un classement sans suite
- un avertissement au fournisseur
- un retrait motivé du dispositif de la Charte « eTIC »
- prendre acte des actions effectuées ou décidées par le fournisseur pour corriger le problème.

En cas de retrait, un communiqué sera rédigé et porté sur le site web de la Charte « eTIC » France.

Le Comité est également compétent pour formuler des avis concernant l'interprétation des clauses de la Charte.



Charte Déontologique des prestataires TIC Charte eTIC France

Révision de la Charte

La Charte, ainsi que le règlement et les procédures, peut être revue par le Conseil de Surveillance parrainant la Charte, soit sur l'initiative de celui-ci, soit à la demande du Comité eTIC, soit lorsque au moins 20 % des entreprises signataires informent le Secrétariat de leur souhait d'amender la Charte.
La procédure détaillée est exposée dans un document séparé « Règlements et procédures ».

Recours du signataire

Le signataire est informé et accepte expressément que les décisions issues de la procédure de médiation, celles qui sont prononcées par le Comité et/ou ses éventuels manquements aux obligations prévues dans la présente Charte puissent lui porter préjudice en termes d'image et de développement économique et ne pourront faire l'objet d'aucune indemnité.

Il appartient aux signataires de se tenir informés des éventuelles adaptations du texte de la Charte qui auront été décidées par le Comité. La dernière version valable est en permanence consultable sur le site www.labeletic.fr

A, le

Pour l'entreprise,

Pour le Comité « eTIC » France

Représentée par,

En qualité de