



CHARTRE
DÉONTOLOGIQUE



Préambule

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 rejailit 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 label eTIC aux signataires de la Charte (prestataires du secteur des T.I.C.). Il garantit une relation client-fournisseur de qualité dans des conditions décrites clairement. L'utilisateur du service est dès lors en mesure d'apprécier le type de service qui lui est proposé et **d'accorder sa confiance sur une base objective**. La Charte vise donc également à donner aux fournisseurs labellisés, par leur adoption de la Charte, 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 portée de la Charte

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 qui, quelle que soit leur taille, sont actifs dans le secteur des T.I.C.

Par secteur des T.I.C., on entend toute fourniture matérielle ou immatérielle ainsi que les prestations de services. Il pourra s'agir, sans souci d'exhaustivité, d'activités liées à la réalisation ou à l'hébergement de site Internet, de la fourniture de contenu, de la réalisation ou de la gestion d'un réseau informatique, de la vente, de l'entretien ou de la réparation de matériel informatique («hardware»), de la réalisation ou de l'amélioration de logiciel informatique («software»).



Les clauses de la Charte Déontologique

La Charte se veut être un code de bonne conduite professionnalisant la gestion de la relation client dans le domaine des T.I.C. Les entreprises labellisées sont liées par les clauses suivantes et ont déclaré s'engager à les respecter au bénéfice de leur clientèle. Elles se référeront autant à l'esprit qu'à la lettre de ces clauses. En cas de problème ou de litige sur l'exécution du contrat, elles auront une attitude conciliante. Elles privilégieront la satisfaction du client et la bonne fin du contrat.

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.

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 communiquer à son fournisseur 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 oeuvre 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.

7 • Les droits de propriété intellectuelle

Les lois sur les droits de propriété intellectuelle et sur la protection des données seront de stricte application.

Le fournisseur indiquera clairement au client les droits qui ne sont pas cédés et d'une façon générale de quoi le client n'est pas propriétaire.

A défaut de mention explicite, les droits intellectuels, à l'exception des droits moraux, sont réputés être complètement cédés au client.



Processus de labellisation et publicité

L'octroi du label eTIC aux personnes et sociétés qui fournissent des biens et des services dans le secteur des T.I.C. est conditionné par l'acceptation par écrit et sans réserve des clauses de cette Charte Déontologique, l'acceptation de la publicité sur tout document commercial nouvellement établi et la reconnaissance de l'autorité du Comité d'accompagnement pour arbitrer les litiges ainsi que pour adapter la Charte (voir Règlements et procédures).

Un label graphique spécifique a été établi pour signaler qu'une entreprise est signataire de cette Charte.

Ce label ne peut être utilisé qu'à cette fin.

La liste des entreprises labellisées sera accessible sur Internet à tout moment, sur les sites <http://etic.forumtelecom.org> et <http://vigie.awt.be>.

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

L'entreprise labellisée s'engage à faire publicité du label 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 label doit apparaître sur

le site Internet de l'entreprise, avec un hyperlien qui redirige le visiteur vers le site <http://etic.forum-telecom.org>.

Les agents qui n'ont pas souscrit à cette Charte, ou qui ont été sanctionnés d'un retrait, n'ont aucun droit d'utilisation du label graphique eTIC.



Gestion des plaintes

Une commission spéciale d'évaluation des plaintes (Comité eTIC) 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 à la Charte Déontologique.

La composition exacte du Comité, les procédures d'élection et de remplacement de ses membres, la durée de mandat des membres, la fréquence et des réunions et autres aspects sont exposés dans un document séparé «Règlements et procédures» disponible sur le site <http://etic.forumtelecom.org>.

Les procédures d'introduction, de recevabilité et d'examen des plaintes, la langue et la durée applicables aux procédures et les possibilités d'appel sont également spécifiées dans le document «Règlements et procédures».

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 label
- > prendre acte des actions effectuées ou décidées par le fournisseur pour corriger le problème.

Le Comité est également compétent pour formuler des avis concernant l'interprétation des clauses de la Charte (cf document « Règlements et procédures »).

Toutes informations utiles relatives à la commission et à ses compétences en matière d'examen des plaintes seront publiées sur le site <http://etic.forumtelecom.org>.



Révision de la Charte

La Charte, ainsi que le règlement et les procédures, peut être revue par l'assemblée des organismes et fédérations parrainant la Charte, soit d'initiative, 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 <http://etic.forumtelecom.org>.