

CHARTE DEONTOLOGIQUE eTIC 47

Préambule

Le secteur des Technologies de l'Information et de la Communication (T.I.C.) et ses acteurs sur le lot et Garonne (47), sont souvent mal identifiés par les entreprises et les organisations susceptibles de les utiliser.

Cette méconnaissance concerne non seulement les matières traitées mais aussi la manière de travailler et l'existence même 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 locaux comme à leurs clients potentiels une base d'échange explicite qui décrit de manière précise les règles de bonne 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 eTIC47 » aux signataires de la Charte (prestataires du secteur des T.I.C. en Lot et Garonne).

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 eTIC47 vaut pour accord et entraîne la labellisation automatique de l'entreprise signataire. Le droit d'utilisation du logo « Charte eTIC47 » pourra cependant être retiré si une plainte fondée d'un client était déposée.

La Charte eTIC47 est portée par l'association eTIC47 et sa commission créée à cet effet et mise en place en décembre 2011.

Cadre de la Charte Déontologique « eTIC47 »

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 dont l'établissement est inscrit au registre du commerce du Lot et Garonne.

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.

Définition des acteurs :

Les **fournisseurs** concernés par cette Charte sont les entreprises et les indépendants inscrits au Registre du Commerce du Lot et Garonne 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.

Les **clients** concernés sont toutes les TPE, PME, les indépendants et les organismes publics, associations, utilisant les 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»), de conseils, formations, micro-électronique, composants...

Les clauses

La Charte se doit d'être un code de bonne conduite permettant d'encadrer 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.

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. 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 du respect de ses obligations contractuelles.

3. 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 (*Primo contractant*) garde la responsabilité entière du projet, même de ce qui est sous-traité.

4. Les règles de l'art

Afin d'atteindre ces objectifs, les systèmes doivent être mis en place en respectant les standards professionnels applicables, les règles de l'art dans la construction et l'implantation, que ce soit pour un développement d'application, une installation de système acquis ou la mise en place d'une infrastructure ou d'un service. Dans tous les cas, les mesures de disponibilité, d'intégrité et de confidentialité doivent être validées. Il est donc du devoir d'un membre de l'eTIC47 de connaître et de respecter les lois et les règlements pertinents, d'être à l'affût des développements dans son domaine d'expertise et de signaler les anomalies, techniques ou administratives.

5. Propriété intellectuelle

Dans le cadre de la présente charte, le fournisseur s'engagera, dès la remise de l'offre, à fournir une information transparente et explicite au client sur les droits de propriété intellectuelle et sur ceux relatifs à la protection des données.

Notamment en lui précisant quels seront les droits intellectuels qui lui seront cédés et ceux qui ne lui seront pas cédés, en distinguant des autres fournitures, les livrables réalisés sur mesure ou ceux ayant fait l'objet d'une adaptation pour le client, **de manière à ce que celui-ci puisse clairement savoir de quoi il sera propriétaire.**

Les éventuelles modalités et limites de la cession seront constatées par écrit dans le contrat principal ou dans une convention « propriété intellectuelle » qui sera annexée au contrat principal.

6. RESPECT DE LA LÉGISLATION

Le fournisseur signataire se doit de respecter les lois sur la propriété littéraire et artistique, ainsi que les lois qui lui sont associées sur la responsabilité civile et pénale.

Ceci implique plus particulièrement le respect des obligations suivantes (sans que cela constitue une liste limitative) :

- le respect du droit d'auteur (droit moral, patrimonial, de diffusion) ;
- le respect de la vie privée et du droit à l'image ;
- l'absence de diffusion d'informations non vérifiées ou présentant un caractère délictueux ;
- le respect des exigences de la loi « Informatique et Libertés » ;
- le respect du principe de neutralité.

Processus d'adhésion et publicité

L'adhésion au dispositif « Charte eTIC47 » est dépendante uniquement de l'acceptation par écrit et sans réserve de l'ensemble des clauses de cette Charte Déontologique, du droit de publicité sur tout document ou support commercial ainsi que la reconnaissance de la commission de pilotage élue et désignée par l'association ETIC47 pour arbitrer les litiges ainsi que pour adapter la Charte.

Le visuel graphique « eTIC47 » signale sur 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.etic47.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 la commission.

IL est souhaitable que l'entreprise signataire fasse publicité du dispositif « Charte eTIC47 » sur tout 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 réclamations - en cas de non-respect de la Charte - peuvent être déposées.

Le visuel peut être utilisé sur le site Internet de l'entreprise, avec un hyperlien qui redirige le site <http://www.etic47.fr>.

L'entreprise indiquera alors dans ses offres le texte suivant :

« L'entreprise a signé la Charte Déontologique eTIC47, consultable à l'adresse <http://www.etic47.fr> »

Les éventuels manquements à cette Charte peuvent être signalés à l'adresse charte@etic47.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 eTIC47 » et sont susceptibles d'être poursuivis pour contrefaçon.

Gestion des plaintes

La gestion courante du dispositif « Charte eTIC 47 » est effectuée par la commission de pilotage « eTIC 47 ».

Une commission spéciale d'évaluation des plaintes (Commission spéciale eTIC 47) est mise en place pour étudier les infractions présumées à cette Charte. La commission 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, une commission spéciale est donc appelée à être constituée parmi les membres ayant signé la Charte Déontologique et les membres de la commission « charte éthique ». Comme pour un jury, les membres nommés pour la commission spéciale sont choisis au hasard sur les listes et ne peuvent se dérober à leurs obligations (sauf cas jugé vraiment majeur par les autres membres). La commission spéciale 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 de la commission spéciale, le nom du fournisseur doit être retiré de la liste.

Toute plainte est recevable et doit entraîner la création d'une commission spéciale.

Le client doit être, dans un premier temps, reçu afin d'exposer sa plainte. La commission spéciale 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, La commission spéciale pourra soit convoquer de nouveau l'une ou les deux parties, soit statuer.

En cas de violation de la Charte, La commission spéciale 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 pour non-respect de la charte, décidé par la commission, un communiqué d'avis de retrait pourra être rédigé. Un courrier sera envoyé pour notifier de l'obligation de retrait du logo eTIC 47 sur ses différents supports. L'entreprise sera retirée de la liste des adhérents de l'association.

Révision de la Charte

La Charte peut être revue par la commission, soit sur l'initiative de celle-ci, soit à la demande de l'association eTIC 47.

Recours du signataire

Le signataire est informé que les décisions issues de la procédure de médiation, celles qui sont prononcées par la commission 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 la commission. La dernière version valable est en permanence consultable sur le site www.etic47.fr.