

<p align="center">Réunion du Comité eTIC Benelux (Chambre francophone) du 15 octobre 2010 complété par la délibération du 5 novembre 2010</p>
--

Extrait du PV relatif au point n°1 à l'ordre du jour de la réunion : Examen de la plainte déposée par AHC SPRL à l'égard de son fournisseur "Mixity" (signataire de la charte eTIC" en date du 31 octobre 2007 sous le n° d'enregistrement 280), puis décision du Comité.

Personnes présentes avec voix délibérative:

- Membres effectifs présents : 5

Quorum de présence minimale atteint à 10h00.

1. Examen de la plainte déposée par AHC SPRL à l'égard de son fournisseur "Mixity" (signataire de la charte eTIC" en date du 31 octobre 2007 sous le n° d'enregistrement 280), puis décision du Comité.

Réunion à huit clos.

Chaque membre a reçu en même temps que la convocation, les dossiers et leurs annexes présentés par chacune des 2 parties pour argumenter leur point de vue respectif. Chaque membre confirme l'absence de conflit d'intérêt par rapport à ce dossier.

Le Secrétariat donne un compte rendu de la plainte.

Une première discussion eut lieu entre membres. Ensuite, l'occasion a été offerte au plaignant, puis à l'entreprise concernée, d'user de leur droit à être entendus.

MM. MOREAU Georges et QUINTIN Vincent ont donc répondu aux questions des membres du Comité et développé leur point de vue respectif, puis ont quitté la salle de réunion.

Décision du Comité du 15 octobre

Le comité eTIC a pris note que la procédure de médiation n'a pu être lancée dans ce dossier, contrairement à l'écrasante majorité des autres dossiers de plaintes, le client ne le souhaitant pas compte tenu du climat relationnel. Le comité eTIC regrette néanmoins que le client n'ait quand même pas souhaité que le secrétaire effectue une tentative de médiation, relevant que des médiations ont pu réussir malgré des contextes parfois encore plus difficiles.

Le Comité eTIC prend note également que le client a fait appel à un autre fournisseur pour réaliser la mission. Celle-ci reste inachevée à ce jour, le client n'ayant pu y accorder le temps nécessaire. Le client n'a aucune attente par rapport au fournisseur Mixity. Il a déposé plainte en espérant que le fournisseur fera l'objet d'une sanction dans le cadre du dispositif déontologique eTIC pour non respect, selon lui, des clauses 1, 2, 4, 6 et 7.

Sur base des documents écrits et des explications orales, le Comité estime à l'unanimité :

- Que la plainte est fondée par rapport au dispositif déontologique eTIC ;
- Que la société n'a pas manqué à ses engagements concernant les clauses 2, 6 et 7, ainsi que la clause n°1 (du moins par rapport au cahier des charges tel que communiqué par le fournisseur);
- **Que la société a par contre manqué, de façon significative, à ses engagements concernant la clause n°4 :** cette clause prévoit que le fournisseur doit veiller, régulièrement, à faire valider ses livrables intermédiaires par le client. Or, à la base, Mixity n'a pas conditionné le commencement de la mission à la signature du contrat par le client. Le fournisseur n'est d'ailleurs toujours pas en mesure de prouver l'accord du client sur ce contrat et sur le cahier des charges. De plus, dans un courrier d'octobre, lorsqu'il s'agit de stopper unilatéralement les missions décrites dans le cahier des charges, le fournisseur ne reconnaît pas l'existence d'un contrat. Le Comité constate toutefois que le client n'est pas exempt de tout reproche : il note avec grand étonnement que le client n'a pas non plus veillé à clarifier la situation d'un point de vue contractuel et s'est comporté à un moment comme s'il se complaisait de l'absence de contrat. Le client déclare n'avoir rien reçu comme contrat à ce jour, que la mission a commencé sans qu'un cahier des charges ne soit convenu, mais déclare parallèlement avoir réglé la totalité de l'acompte de 40%. Il estime qu'il y a eu de la part du fournisseur une rupture unilatérale de contrat, et que celui-ci, même non signé, aurait une existence puisqu'entamé. Il n'appartient pas au Comité eTIC de prendre position –il appartiendrait à la justice de trancher le cas échéant- mais, on ne peut considérer que le fournisseur ait respecté la Charte puisqu'il n'a pas pris les précautions nécessaires pour éviter des malentendus sur ce point. Le fournisseur prenait un risque en commençant la mission sans disposer de preuves que le cahier des charges et le contrat sont approuvés par les 2 parties. Mais surtout il aurait dû arrêter sa mission après avoir constaté que le client trainait à contractualiser ;
- **Que la société n'a pas respecté l'obligation de publicité concernant son engagement eTIC sur son offre remise à AHC.** Ce non respect a eu, dans le cas présent, des conséquences regrettables puisque le client n'a eu connaissance de l'existence de cet engagement que tardivement, plusieurs mois après la rupture des relations commerciales, en consultant le site web du fournisseur. Le fournisseur reconnaît qu'il a fait preuve de négligence à propos de cette obligation au niveau de la remise des offres et également pendant un certain temps au niveau de son site Web. Malgré des e-mailings de rappel envoyés aux fournisseurs eTIC à des dates pourtant ultérieures au dépôt de cette plainte, les offres émises par le fournisseur ne comportaient toujours pas les mentions demandées ;
- **Que la société n'a pas eu « une attitude conciliante en cas de problème ou de litige sur l'exécution du contrat »**, ce qui aurait dû impliquer au minimum d'être poli à l'égard du client. Or la lettre envoyée le 20 octobre 2009 ne fait manifestement pas preuve de politesse, c'est le moins que l'on puisse dire. Les membres du Comité eTIC estiment que les propos qui y sont tenus sont particulièrement grossiers par rapport au client. Ils sont choqués qu'un administrateur d'une société signataire de la Charte puisse écrire une telle lettre. Ils peuvent comprendre l'attitude du client qui après avoir reçu une telle lettre, n'est plus disposé à faire intervenir un médiateur;
- **Que ces 3 manquements sont des négligences sérieuses et sont suffisamment graves pour justifier une sanction déontologique, et pour que celle-ci ne se limite**

pas à un simple avertissement sans publicité, vu la gravité de la lettre du 20/10 et le non-respect persistant de l'obligation de communication.

Toutefois au terme de la réunion, le Comité eTIC ne peut prendre position clairement sur un type de sanction, car :

- il est apparu que les 2 parties ont présenté verbalement des versions très différentes, voire même contradictoires, sur des points essentiels à la compréhension du dossier de plainte :
 1. Le client affirme avoir, de sa propre initiative, versé l'acompte de 40%. Le fournisseur affirme n'avoir pas été payé du montant de l'acompte et déclare avoir même adressé des rappels de paiement ;
 2. Le client affirme n'avoir jamais reçu de contrat. Le fournisseur affirme lui avoir transmis ce contrat par e-mail avant de débiter la mission ;
 3. Le client affirme que rien n'aurait pu supposer une rupture unilatérale et brutale des relations avant la lettre du 20/10, alors que le fournisseur affirme avoir eu des échanges d'e-mails montrant que le client a demandé à faire évoluer significativement le projet et a tardé à fournir des éléments nécessaires à l'avancement du projet. Il déclare avoir signalé son souhait de revoir le contrat, et que des échanges d'e-mail peuvent montrer que les relations humaines se sont dégradées progressivement, de sorte que l'arrêt de la mission ne devait pas être une surprise pour le client ;
 4. Le client affirme que le fournisseur s'était approprié la propriété de ses noms de domaines et avait fait obstruction au transfert de ses noms de domaine lorsqu'il a souhaité les récupérer après le 20/10/09. Le fournisseur affirme avoir donné une suite très rapide à ces demandes de transfert ;
 5. Le client affirme avoir dû mettre sous pression le fournisseur pour régler le transfert du projet. Il déclare ne pas avoir reçu de réponse à la lettre recommandée qu'il a adressée au fournisseur après le 20/10/2010. Le fournisseur affirme avoir adressé une lettre de réponse.
- les 2 parties n'avaient pas transmis avant la réunion toutes les pièces qui auraient permis d'étayer leur position et/ou de prouver des (non-)manquements.

Aussi, le Comité a postposé la décision. Il a demandé aux 2 parties de communiquer tout élément étayant ses affirmations sur les 5 points susmentionnés. Ces éléments devaient être communiqués au format .pdf dans les 5 jours ouvrables en retour de l'e-mail que le secrétariat eTIC leur a adressé le 21 octobre 2010.

Le secrétariat a également relayé que le Comité eTIC, souhaitant adopter une attitude constructive permettant de faire évoluer à long terme les pratiques dans le secteur, dans la lignée des positions prises précédemment, est disposé à modérer la décision si le fournisseur montre activement sa bonne volonté à éviter que les problèmes rencontrés ne se reproduire, dans le cas où les négligences ne sont structurellement pas difficiles à rectifier à l'avenir, ce qui semble être le cas.

Aussi, le fournisseur a également été invité à transmettre au secrétariat d'une part un document rassemblant une série de dispositions que le fournisseur s'engage à prendre immédiatement pour éviter que de tels manquements ne se reproduisent, et d'autre part, une copie d'une offre (réelle ou à défaut une offre type) montrant le respect de la Charte et des dispositions annoncées.

Délibération du Comité du 5 novembre 2010.

Les membres du Comité eTIC présents lors de la réunion du 15 octobre ont examiné les pièces reçues des 2 parties ainsi que les dispositions que le fournisseur s'engage à prendre pour éviter que de tels manquements ne se reproduisent. Ils ont estimé nécessaire de se réunir une 2^e fois pour délibérer sur la sanction à prendre.

Cette réunion s'est tenue le vendredi 5 novembre de 11h30 à 12h30.

Le Comité eTIC a relevé :

1. qu'il a bien eu un paiement du client, contrairement à ce que le fournisseur a affirmé lors de la réunion du 15/10. Toutefois ce paiement ne correspond qu'à une partie du montant de la facture d'acompte. Sur ce point, cela semble donc être ni blanc ni noir ;
2. que le fournisseur a bien transmis par e-mail une proposition de contrat et de cahier des charges (en date du 28/11/2008). Le Comité s'étonne que le client a déclaré ne pas l'avoir reçu, alors qu'il en fait état dans un courrier daté du 20 octobre 2009. Par contre, le fournisseur n'a pu apporter la preuve de l'accord du client, tandis que celui-ci a émis un e-mail ultérieur montrant que le cahier des charges faisait l'objet de discussion entre les 2 parties. Le Comité eTIC confirme que le fournisseur ne peut considérer que faute de réaction du client, son contrat (avec son cahier des charges en annexe) n'est plus une proposition unilatérale mais est approuvé tel quel par les 2 parties. Pour être en phase avec la Charte eTIC, le fournisseur devait s'assurer de l'accord du client avant de commencer la mission ;
3. Que le transfert des noms de domaine aurait pu être plus rapide, qu'il est déplorable que le fournisseur ait écrit qu'il « s'interdit dorénavant de fournir le moindre service au client, de quelque nature que ce soit », mais, sur base des éléments reçus, on ne peut affirmer que le fournisseur ait fait activement obstruction (et n'aurait donc pas respecté la clause n°6 sur la pérennité de la solution). Il semble par contre que les procédures habituelles n'aient pas été bien suivies par le client. Il est donc probable que le retard ne soit pas imputable au fournisseur. Par contre, celui-ci aurait pu fournir au client, en réponse à son fax pressant, au minimum les infos nécessaires sur la procédure à suivre pour que le transfert se réalise dans les meilleures conditions, et donc pour clôturer proprement et promptement sa mission.
4. Que si la communication sur l'engagement eTIC ne figurait pas dans les offres (y compris donc dans celle remise à Mixity), par contre le fournisseur a bien rajouté cette communication dans ses conditions générales actuelles. Il ne reste plus au fournisseur qu'à transmettre un copie d'une offre (réelle ou à défaut une offre type) pour considérer qu'il y a une régularisation au niveau de l'obligation de communication ;
5. Qu'en examinant attentivement la proposition de contrat envoyée à AHC, des manquements à d'autres clauses peuvent être identifiées, mais, le Comité, majoritairement, considère que ces manquements ne sont pas significatifs et ne doivent pas être pris en considération dans la décision.

Dès lors, à l'unanimité, le Comité confirme les 3 manquements sérieux identifiés lors de la réunion du 15/10.

Pour rappel, le Comité ne se prononce que sur le respect par le fournisseur de la Charte eTIC. Il ne lui appartient pas de se prononcer sur les responsabilités du fournisseur / du client au niveau du litige commercial.

Le Comité décide unanimement de prononcer un avertissement au fournisseur, avec suspension du droit d'utiliser la marque eTIC pendant 2 mois (du 1 décembre 2010 au 31 janvier 2011).

Sur la base du règlement de la Charte : « Une décision de suspension d'enregistrement a pour seule conséquence la suspension, pendant la période fixée, de la diffusion publique de la mention du nom de l'enregistré, notamment sur le site Internet, et la suspension de l'autorisation pour le fournisseur de publier le logo « eTIC » pendant cette période. Le fournisseur reste lié par ses engagements déontologiques « eTIC » vis-à-vis de tous les clients qui auraient conclu avant la date de suspension, ainsi que vis-à-vis des prospects qui auraient été informés de l'engagement « eTIC » mais qui n'auraient pas été avertis formellement de la suspension de l'engagement. Les plaintes qui seraient émises par ces personnes restent recevables ».

Cette décision sera publiée sur le site Internet de la Charte eTIC, et l'entreprise sera mentionnée dans la liste des entreprises suspendues pour raisons déontologiques (décision du Comité eTIC ») pendant la période susmentionnée.

Le Comité espère vivement que cet avertissement sera entendu. Il invite le fournisseur à prendre toutes les dispositions utiles pour éviter que d'autres plaintes fondées soient maintenues jusqu'à l'étape ultime d'un examen par le Comité.

Le Comité attend que le fournisseur respecte désormais dans toutes ses offres l'obligation de communication par rapport à l'engagement eTIC. Le Comité lui recommande de veiller à obtenir un accord explicite de ses clients sur les contrats, cahiers des charges, et éventuels avenants, et, s'il est amené à rompre unilatéralement un contrat, à le faire avec respect et en faisant en sorte que la pérennité du projet du client puisse être bien assurée.

Cet avertissement complètera le dossier « signataire eTIC 280 » et servira d'éclaircissement complémentaire en cas d'analyse d'une 2^e plainte fondée qui serait introduite à l'encontre du fournisseur. Le Comité tient à préciser qu'il souhaite vivement ne pas rencontrer ce cas de figure et prévient que le fournisseur s'exposerait alors à un retrait du droit d'utiliser la marque eTIC.

Damien JACOB
Secrétaire

Extrait établi le 15/11/2010 (après validation par les membres du Comité eTIC présents et consultation des 2 parties).