

# L'eTIC gagne en représentativité

**Un nombre croissant de sociétés flamandes adhèrent à la charte eTIC. Trois métiers font aujourd'hui l'objet d'une attention particulière: l'e-commerce, le SEO et la sécurité.** # Brigitte Doucet

**N**ée en 2004 à l'initiative de sociétés belges francophones, la charte déontologique eTIC vise à mieux baliser les relations commerciales et contractuelles B2B entre fournisseurs IT et clients. Le 'club' compte aujourd'hui quelque 425 affiliés (dont une dizaine de luxembourgeois): deux tiers de SPRL, un quart d'indépendants et le solde des SA. Depuis un an, la charte s'est ouverte aux sociétés flamandes. "Elles sont déjà une centaine et représentent la moitié des nouveaux adhérents" souligne Damien Jacob, secrétaire du Comité eTIC. Un engouement notamment dû à la collaboration avec FeWeb."

Pour des raisons d'efficacité, une chambre néerlandophone de traitement des plaintes devrait voir le jour en 2011 sous l'égide de l'Agentschap Ondernemen (les sociétés bruxelloises choisiront, elles, librement leur rôle linguistique).

La charte eTIC séduit également à l'étranger. Aux Pays-Bas, mais sans qu'il y ait déjà de prise d'initiative par un organisme local, mais surtout en France où 4 régions (Bourgogne, Alsace, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Basse Normandie) l'ont adoptée (avec de légères modifications).

## Sanction plus que symbolique

En cas de non respect des dis-

positions de la charte ou de problème quelconque, un client (ou un concurrent) peut déposer une plainte devant le Comité eTIC, composé d'adhérents, d'utilisateurs et de 'sponsors' (AWT, KMO-IT, etc.). Une trentaine ont été introduites en 2010. L'objectif n'étant pas "de nuire à une société mais de l'encourager et de l'amener à corriger ses travers", la majorité des plaintes se règlent à l'amiable, avec engagement du fautif à s'amender.

Lorsqu'une conciliation s'avère impossible, le Comité eTIC peut prendre des sanctions qui peuvent paraître symboliques (suspension ou retrait du droit d'utilisation du label eTIC) "mais qui n'ont en fait rien d'anodin", souligne Damien

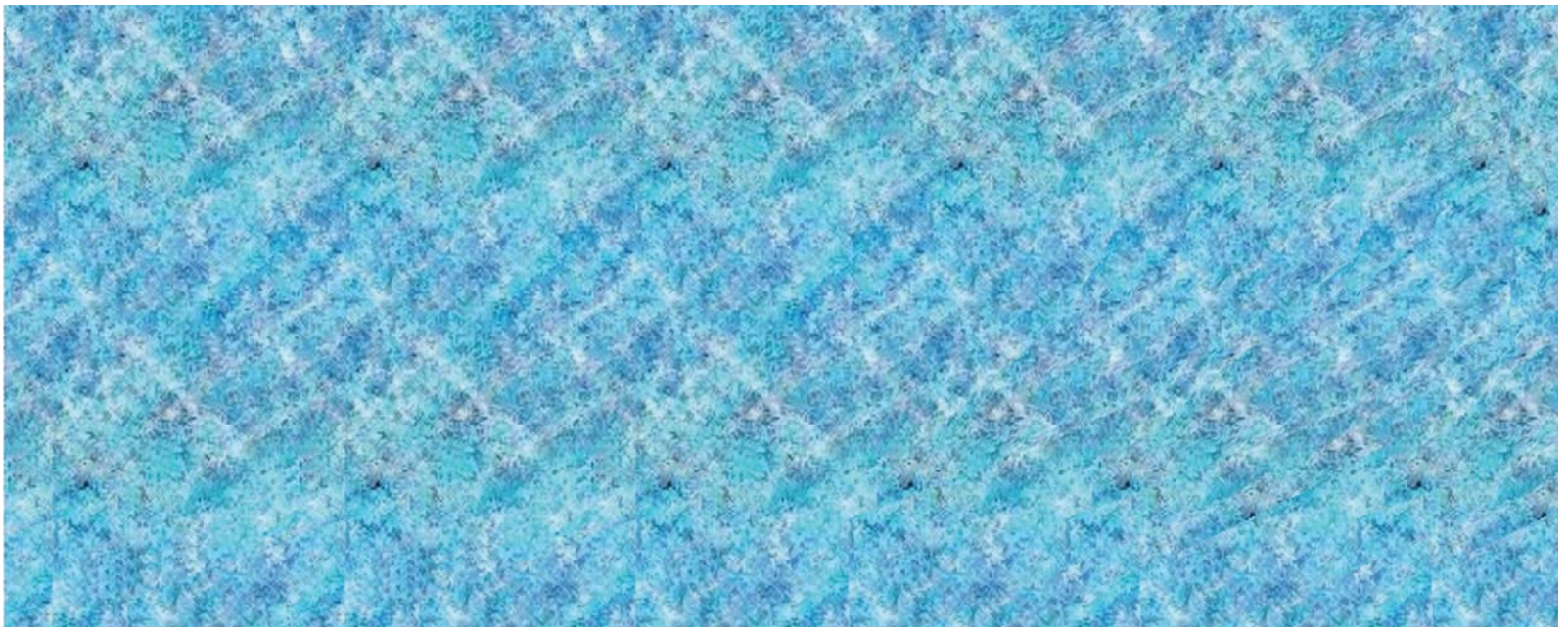
Jacob. "Une société ne redoute pas tant d'être privée du label que d'en subir les effets sur son image. Non seulement la sanction est publiée sur le site [www.charte-etic.be](http://www.charte-etic.be) mais elle apparaît aussi lors de toute recherche sur la Toile. La pression du référencement et de Google en termes de réputation n'est pas prise à la légère."

## Chartes spécialisées

Des chapitres spécifiques aux métiers d'e-commerce et de SEO sont venus s'ajouter au texte original de la Charte. Simples annexes dans un premier temps, elles sont intégrées à la charte au bout de 2 ans. C'est déjà le cas en matière de SEO, ce le sera pour l'e-commerce d'ici un an. Un groupe de travail planche par ailleurs sur des dispositions spécifiques au créneau de la sécurité. Un addendum devrait voir le jour d'ici 2012. #



DAMIEN JACOB



**WIN AN APPLE IPAD:** Discover our Storage Expo Stereogram!

If you see the 3D image, tell us what it is by dropping your business card with the answer written on the back at the NetApp stand on Storage Expo. Come and join Simac and NetApp on the Netapp stand as from 3 PM on the 23rd of March for a glass of Champagne. At 3.30 PM the winner will be announced !

Need help? Surf to [www.simac.be/stereograminfo](http://www.simac.be/stereograminfo) for some pointers.



**Simac and NetApp: Taking your Datacenter to the next level !**