



# Votre projet TIC... en toute confiance

L'aventure d'un projet lié au secteur des Technologies de l'Information et de la Communication commence... Pour qu'il se déroule dans les meilleures conditions, vous voulez faire le choix d'un partenaire de confiance.

## La confiance, sur quelle base ?

Nous avons signé la Charte déontologique eTIC, nous engageant par là même, dans **une démarche volontaire**, à aborder avec vous dès l'établissement de l'offre, des points clés qui pourraient être source ultérieurement de litiges s'ils ne sont pas clarifiés, et à respecter des règles de conduite précises dans la gestion de nos relations commerciales avec vous.

En résumé, en tant que fournisseur signataire, nous nous engageons à :

### 1 /VOUS PROPOSER DES BIENS OU SERVICES EN ADÉQUATION AVEC VOS BESOINS

Nous vous aidons, si nécessaire, à définir vos besoins et leurs évolutions prévisibles. Tout au long de notre mission, nous nous assurons que les produits ou services fournis restent en adéquation avec vos attentes.

### 2 /DÉFINIR CLAIREMENT L'AMPLEUR DU PROJET

L'offre ou le contrat préciseront explicitement le contenu du projet en termes de :

- fournitures et produits livrables,
- délais de mise à disposition.

Les exclusions et options seront clairement indiquées.

### 3 /EXPOSER, EN TOUTE TRANSPARENCE, LES COÛTS ET DÉLAIS

Nous vous indiquons, sans ambiguïté, le budget global et le délai nécessaire pour répondre à l'ensemble de vos attentes. Nous précisons toute évolution du prix intervenant en cours de mission.

### 4 /ASSUMER LA BONNE EXÉCUTION DU CONTRAT

Nous assurons la bonne exécution du contrat par notre personnel et nos éventuels sous-traitants. Nous veillons à vous soumettre régulièrement des projets « intermédiaires », pour validation.

### 5 /VOUS COMMUNIQUER NOS RESSOURCES ET QUALIFICATIONS

Nous vous informons des ressources et qualifications dont nous et nos éventuels sous-traitants disposons en vue de la réalisation de votre projet. Nous vous communiquons clairement les parties du contrat qui seront sous-traitées.

### 6 /VOUS PROTÉGER EN CAS D'IMPOSSIBILITÉ D'ASSURER LE SUIVI DE LA SOLUTION VENDUE

Nous vous indiquons les mesures qui seront prises en cas de disparition de notre société, d'un de nos sous-traitants ou de tout autre motif entraînant une incapacité à poursuivre la mission.

Nous nous engageons à vous fournir les états d'avancement réguliers du travail à réaliser.

### 7 /VOUS FOURNIR UNE INFORMATION CLAIRE SUR VOS DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Dès la remise de l'offre, nous distinguons explicitement les droits intellectuels qui vous seront cédés et ceux qui ne le seront pas. Les éventuelles modalités et limites de la cession seront précisées par écrit dans le contrat principal ou dans une convention annexe.

En fonction de leurs métiers spécifiques (SEO, e-commerce...), les fournisseurs peuvent souscrire à certains engagements eTIC supplémentaires, complétant ces sept premières clauses

**Basons notre collaboration sur la transparence, l'engagement et les échanges constructifs !**

**DÉCOUVREZ LE TEXTE COMPLET DE LA CHARTE ETIC SUR [WWW.CHARTE-ETIC.BE](http://WWW.CHARTE-ETIC.BE).**

Ce document doit être annexé à toute offre émise par un signataire de la Charte eTIC.



Avant de signer tout contrat, exigez de votre fournisseur TIC qu'il signe la Charte déontologique « eTIC ».

## La Charte eTIC en quelques mots...

Lancée en 2004 à l'initiative collective de différents acteurs du secteur, la Charte eTIC est un code de bonnes pratiques régissant les relations commerciales entre les prestataires TIC et leurs clients (PME, indépendants, organismes publics, à l'exclusion des grandes entreprises et multinationales).

Plus de 500 entreprises en Belgique et au Grand-duché de Luxembourg se sont engagées volontairement dans le respect des sept clauses de la Charte.

Cette démarche déontologique est soutenue et parrainée notamment par :

- L'Agence Wallonne des Télécommunications (AWT),
- La Fédération professionnelle Agoria,
- La Chambre de Commerce Liège-Verviers-Namur,
- L'Infopole Cluster TIC,
- Les Intercommunales SPI+ et IDEA (INFO-PME),
- Les 4 centres de compétences TIC en Wallonie (Technifutur, Technobel, Technocité, Technofutur),
- L'Union des Classes Moyennes
- L'Agence Bruxelloise pour l'Entreprise,
- Le Centre Henri Tudor de Luxembourg,
- KMO-IT
- Feweb.

Dorénavant, les clients peuvent donc s'appuyer sur ce socle de confiance au niveau des aspects contractuels de la relation contractuelle pour négocier avec des fournisseurs IT pour peu qu'ils aient retenu lors de leur présélection des sociétés signataires de la charte ou aient exigé de tous leurs candidats qu'ils signent préalablement la charte.

Cette charte ne garantit bien évidemment pas que le fournisseur sera en mesure de répondre adéquatement aux attentes définies par le client, par exemple au niveau du prix, de la méthodologie, de la compétence et de la qualité des prestations techniques. Lors du processus de sélection d'un fournisseur, il appartient donc au client d'exiger aussi par exemple des tests, certifications 'qualité', références, garanties bancaires... en rapport avec ses attentes.

## Un comité eTIC

En cas de manquement constaté, un secrétariat se tient à votre disposition, privilégiant une démarche de conciliation dans la résolution des litiges. En cas d'échec, un comité eTIC, constitué de représentants des fournisseurs TIC signataires, d'utilisateurs et d'organismes publics, examinera la plainte et prononcera le cas échéant une sanction déontologique au fournisseur. Les éventuelles plaintes peuvent être signalées à l'adresse [plainte@charte-etic.be](mailto:plainte@charte-etic.be)

### **Plus de renseignements sur le comité eTIC et la procédure en cas de litige ?**

Contactez Damien Jacob, Secrétaire général du Conseil de surveillance de la Charte eTIC  
c/o AWT – Avenue Prince de Liège, 133 – 5100 Namur  
Tél. + 32 81 77 80 80 – Fax + 32 81 77 80 54  
[damien.jacob@charte-etic.be](mailto:damien.jacob@charte-etic.be)  
<http://www.charte-etic.be>