

**POINT 2**

**Examen de la plainte déposée par la société "a" à l'égard de son fournisseur "b" (signataire de la charte eTIC" en date du \_\_\_ sous le n° d'enregistrement \_\_\_), puis décision du Comité.**

*Personnes présentes avec voix délibérative:*

- MM

*Personne présente sans voix délibérative : M. JACOB Damien (Secrétaire du Comité)*

*Quorum de présence minimale atteint.*

Chaque membre du Comité eTIC 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.

Le Secrétariat donne un compte rendu de la plainte.

Une première discussion eut lieu entre membres.

Ensuite, l'occasion a été offerte au plaignant et à l'entreprise concernée d'user de leur droit à être entendus.

Interpellé par la société *b*, le Comité a rappelé que la convocation n'indiquait pas la faculté d'être représenté par plusieurs personnes, l'objectif n'étant pas d'auditionner toutes les personnes qui ont été impliquées individuellement dans le marché de prestation de services, mais de pouvoir entendre le point de vue officiel de chaque partie. Le Comité a confirmé à l'unanimité qu'un seul représentant sera entendu par participant.

La relecture par le Secrétariat des échanges d'e-mails avec la société relèvera que la société avait bien indiqué explicitement dans sa confirmation de participation la présence uniquement de M. *x* de la société *b*.

Les représentants des 2 parties 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

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

- Que la plainte est fondée. Le Comité a exclu toutefois de l'examen tous les éléments du dossier portant sur la qualité des conseils et fournitures apportés, ces aspects dépassant le cadre de la Charte déontologique eTIC.
- Que la société a manqué, de façon significative, à ses engagements concernant les clauses suivantes :
  - Clause 1 (gestion de la relation fournisseur ⇔ client) : le Comité constate que le fournisseur a insuffisamment formalisé les engagements des 2 parties au fur et à mesure du développement de la mission confiée, alors que ces engagements ont évolué parallèlement aux adaptations qui ont été apportées par le client. Lors du développement d'une start-up Internet, il n'est pas étonnant que le projet ne soit pas figé dès le départ et qu'il y ait des tâtonnements. La mission de consultant RENTIC consiste d'ailleurs à aider le porteur de projet à affiner sa stratégie. Il aurait donc été nécessaire d'établir formellement des avenants chaque fois que les changements souhaités étaient susceptibles de modifier les conditions d'exécution du travail. Si on peut comprendre que dans le feu de l'action et dans un climat de confiance, cette formalisation peut alourdir l'intervention, par contre, dès que les premiers malentendus sont apparus, le fournisseur, dans le cadre de son engagement eTIC, aurait dû s'assurer par écrit que le service proposé (et ses modalités d'exécution) est en adéquation avec les besoins et le planning du client. Cette manière de procéder aurait aussi permis au client de bien se rendre compte des contraintes du fournisseur par rapport aux changements qu'il a apportés, au report de décisions, et à la non hiérarchisation, par un degré de priorité, de ses demandes. Les documents existants apparaissent refléter insuffisamment l'évolution des accords informels établis entre les 2 parties. Le Comité constate toutefois, à la lecture du dossier et après avoir écouté les 2 parties, que le client est particulièrement prenant, au point qu'il est difficile de lui apporter un encadrement à la hauteur de ses attentes.
  - Clause 3 : non respect des délais pour la remise du cahier des charges en octobre 2006. Le fournisseur aurait dû communiquer clairement au client les raisons de ce retard et convenir immédiatement avec lui d'une nouvelle échéance ainsi que d'éventuelles autres conditions. Le fournisseur aurait dû aussi signaler l'impact sur le planning de l'ajout par le client de nouvelles actions. Par contre, le Comité eTIC relève que pour les autres délais non respectés, des échanges ont eu lieu avec le client, que les dépassements ne sont pas entièrement imputables au fournisseur et qu'aucune négligence n'est relevée. La réaction du client paraît démesurée.
  - Clause 7 : le fournisseur n'a pas respecté formellement l'obligation de communication en matière de droits de propriété intellectuelle inscrite dans la Charte. Le renvoi vers des conditions générales ne satisfait pas à cette obligation. Il est apparu clairement que le client n'était pas suffisamment informé. Par contre, il est relevé que cet aspect est particulièrement accessoire dans la plainte et que le client ne met pas ce point là en exergue.
- Que la société n'a pas manqué de façon significative à ses engagements concernant les clauses 4 et 6. Le Comité eTIC a notamment pris note, lors des discussions orales, d'une part que le fournisseur a eu la volonté de correctement transmettre le travail au

nouveau fournisseur, même si, dans les faits, cette transmission n'a pas été rapide et très professionnelle, et, d'autre part, que le client ne déclare pas le contraire. Les corrections de bug qui sont apparues nécessaires ont bien été effectuées par le fournisseur et celui-ci n'a pas facturé de prestations de maintenance.

- Que la société n'a pas respecté, de façon flagrante, l'obligation de publicité concernant son engagement eTIC. 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 qu'incidemment, via un tiers auprès de qui il avait fait part des problèmes qu'il rencontrait avec ce fournisseur. Si le client avait été au courant, dès le début de ses mésaventures, de l'existence d'un dispositif d'analyse des plaintes relatives aux relations clients ⇔ fournisseurs, il aurait pu y recourir, et le processus prévu aurait pu mieux fonctionner à l'amont, en particulier la phase de médiation, étape qui n'a malheureusement pu se mettre en place dans le cas présent puisque les 2 parties avaient signé une convention de rupture de relation et le client avait changé de fournisseur avant le dépôt de la plainte.
- Que les manquements ne sont pas intentionnels, et ne sont pas ni suffisamment graves ni structurellement difficiles à rectifier à l'avenir pour justifier un retrait du label au fournisseur.

Le comité eTIC prend note de la déclaration de la société, en date du 26 novembre, d'avoir ajouté le texte requis dans ses modèles de devis, bons de commande et factures.

Il regrette toutefois que la société *b* n'ait pas encore donné de suites utiles à l'e-mail du Secrétariat, daté du 26 novembre, concernant les adaptations à apporter au site Internet.

**Par conséquent, le Comité eTIC, décide, à l'unanimité, de prononcer un 'avertissement' à la société *b*.**

Le Comité constate que le fournisseur ne peut plus rien entreprendre pour satisfaire le client, étant donné que les 2 sociétés ont signé une convention de rupture de relation et que le client a fait appel à une autre société.

**A l'unanimité, le comité demande par contre à la société *b* :**

- 1) **de prendre des dispositions susceptibles d'éviter à l'avenir de nouvelles plaintes. *b* transmettra au Secrétariat, dans le mois, un document précisant les dispositions prises.** Cette pièce sera insérée dans le dossier « entreprise *b* » et servira d'éclaircissement complémentaire en cas d'analyse d'autres plaintes qui seraient introduites à l'encontre du fournisseur.

Le Comité recommande plus particulièrement à la société de formaliser la relation, ainsi que les avenants.

- 2) **d'adresser au Secrétariat, dans le mois, un exemplaire des modèles de devis, bons de commande et factures.** Ces documents seront insérés dans le dossier et serviront d'éclaircissement complémentaire en cas d'analyse d'autres plaintes qui seraient introduites à l'encontre du fournisseur.

Afin d'éviter des malentendus avec les prospects et clients actuels, la société doit avertir ceux-ci, si cela n'a pas été déjà fait explicitement, qu'elle a signé la charte déontologique « eTIC », consultable à l'adresse <http://www.labeletic.be>. Les éventuels manquements à cette charte peuvent être signalés à l'adresse [plainte@labeletic.be](mailto:plainte@labeletic.be)

- 3) **de rectifier le site Internet, dans le mois, afin de se conformer à l'obligation de publicité inscrite dans la Charte.**

**Moyennant le respect de ces 3 points pour le 21 janvier 2008, conformément à la faculté prévue dans le Règlement du Label, le Comité eTIC consentira à ne pas publier sur le site Internet du Label l'existence de cet avertissement adressé à *b*.** Dans ce cas, la partie de ce PV relative au 2<sup>e</sup> point à l'ordre du jour ne pourra être communiquée à des personnes non membres du Comité eTIC ou qui n'ont pas été mentionnées dans le dossier par une des 2 parties.

Un compte-rendu de la plainte et de la suite donnée par le Comité eTIC pourrait néanmoins être établi par le Secrétariat, sans mention des noms des parties, à des fins « pédagogiques », pour sensibiliser notamment les entreprises eTIC sur les problèmes qui peuvent apparaître dans la relation client ⇔ fournisseur.