

**POINT 2**

**Examen de la plainte déposée par la société X à l'égard de son fournisseur Y.**

*Personnes présentes avec voix délibérative:*

- *Membres effectifs présents : MM ...*
- *Membre suppléant présent : M...*

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

*Quorum de présence minimale atteint.*

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.

Le Secrétariat donne un compte rendu de la plainte.

Une première discussion eut lieu entre membres.

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

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, à l'unanimité, considère :

- que la plainte est fondée par rapport à la Charte eTIC et l'engagement complémentaire en matière de référencement naturel.
- que le fournisseur Y, signataire de la Charte eTIC et de son complément « SEO », a manqué, de façon significative, à ses engagements concernant les clauses suivantes :
  - Clause 2 (ampleur du projet) : le Comité constate que le fournisseur n'a pas fait apparaître clairement dans son offre les exclusions alors qu'il était bien informé du contexte du marché (le client a décidé de confier le volet « conception du site » à un autre fournisseur. Or la mission de référencement est susceptible d'être influencée par la manière dont ce volet est exécuté). Le fournisseur n'a pas signalé au client dans l'offre que le résultat de la mission ne dépendrait pas que de son intervention, mais aussi de l'intervention coordonnée de cet autre fournisseur.
  - Engagement complémentaire « SEO » n°1 : Le fournisseur n'a pas remis au prospect le document prévu. Le fournisseur part du principe que le client trouve ces informations sur le site Internet. Mais l'audition du client a montré que celui-ci reste mal informé. En l'absence de remise d'un document écrit de synthèse, le fournisseur aurait dû s'assurer, avant d'accepter la commande, que le client ait bien compris ses informations.
  - Engagement complémentaire « SEO » n°2 : Dès qu'il s'est rendu compte que des obstacles techniques étaient rencontrés, le fournisseur aurait dû avertir formellement le client que ces obstacles étaient de nature à significativement compromettre la mission de positionnement confiée et qu'ils devaient être préalablement levés. Il aurait dû préciser dans un document écrit ces obstacles et ce qui devait être résolu de manière à permettre au client d'intervenir auprès de l'autre fournisseur. Il aurait dû refuser de poursuivre sa mission, tant que ces problèmes n'étaient pas levés, ou sans avoir l'assurance que le client maintenait sa commande malgré cela. Or, le fournisseur a quand même déployé les moyens correspondant au montant de l'offre. Ces obstacles extérieurs n'ont été formellement soulevés qu'après contestation par le client de la facture finale.
- que le fournisseur n'a pas respecté complètement l'obligation de publicité concernant son engagement eTIC, tant sur son site Internet que sur l'offre remise au client. Il n'a ainsi pas indiqué l'URL du site Internet pour obtenir de plus amples informations sur la Charte eTIC, ni signalé que « les éventuels manquements à cette charte peuvent être signalés à l'adresse [plainte@labeletic.be](mailto:plainte@labeletic.be) ». Le client n'a eu connaissance qu'incidemment, via un tiers auprès de qui il avait fait part des problèmes qu'il rencontrait avec ce fournisseur, de l'existence d'un dispositif d'analyse des plaintes relatives aux relations clients ⇔ fournisseurs. Ce processus aurait pu fonctionner plus tôt si le client avait été correctement informé.
- que les manquements ne sont pas intentionnels, et ne sont ni suffisamment graves ni structurellement difficiles à rectifier à l'avenir pour justifier un retrait du droit d'utiliser le logo « eTIC » par ce fournisseur.

Le comité eTIC prend note que la société y a déclaré avoir, depuis la notification de la plainte, réadapté son site Internet et ses modèles de devis, bons de commande et factures, pour que le texte requis en matière de communication y figure.

**Le Comité prend acte que le fournisseur Y s'engage à poursuivre activement la recherche d'une solution satisfaisante pour le plaignant et qu'il prend les dispositions nécessaires pour éviter à l'avenir de nouvelles plaintes.**

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

**A l'unanimité, le Comité demande à Y de transmettre au Secrétariat, avant le 9 avril :**

- 1) un document précisant les dispositions prises pour éviter à l'avenir de nouvelles plaintes.** Le Comité recommande plus particulièrement à la société de formaliser la relation, ainsi que les étapes intermédiaires et éventuels avenants.
- 2) une copie d'une offre de prix type en matière de référencement, comprenant les obligations en matière de communication (notamment le document de synthèse prévu dans l'annexe SEO en point 1), et d'une facture.**

Ces pièces seront insérées dans le dossier « entreprise Y » et serviront d'éclaircissement complémentaire en cas d'analyse d'autres plaintes qui seraient introduites à l'encontre du fournisseur.

**A l'unanimité, le comité demande aussi à la société Y, dans les 10 jours ouvrables (24 mars) :**

- 1) de remettre, au client, avec copie au secrétariat, un document comprenant en première partie, la liste des réalisations déjà effectuées, et en deuxième partie, la liste des adaptations qui doivent être réalisées par la société assurant la conception du site, pour que la mission de référencement puisse pleinement porter ses fruits.** Une distinction doit être faite entre les adaptations indispensables et celles souhaitables. Ce document doit être rédigé sous la forme d'un « executive summary », avec un éventuel renvoi vers des annexes ou des ressources en ligne pour des précisions, mais comprenant toutes les informations nécessaires au fournisseur chargé de la « conception » du site pour bien cerner les tâches à exécuter ;
- 2) de remettre au secrétariat 2 pièces manquantes au dossier : une copie de l'accord du client sur la liste des mots clés à cibler et une copie des différents rapports bimestriels transmis au client depuis la signature du contrat.**

**Le Comité a relevé la bonne volonté des 2 parties pour que le différend soit résolu rapidement.**

**Il a ainsi pris acte notamment de l'engagement du fournisseur de réaliser, sans supplément, une fois que les conditions techniques seront réunies, les interventions complémentaires nécessaires pour que la mission de référencement puisse porter ses fruits, ainsi que de l'engagement du client de contraindre son autre fournisseur, chargé de la conception du site, à mettre en œuvre les adaptations techniques nécessaires.**

**Par conséquent, le Comité, à l'unanimité, décide de postposer la publication des noms des 2 parties jusqu'au 16 avril 2009 00h00. Si les documents demandés ci-dessus sont transmis dans les délais indiqués et si le différend est résolu avant le 15 avril, les 2 parties peuvent demander conjointement que leur nom ne soit finalement pas publié sur Internet.** 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.

Un membre du Comité eTIC se montre disposé à jouer un rôle de médiation technique afin de faciliter la mise en œuvre d'une solution satisfaisante pour toutes les parties engagées.

Si malgré la bonne volonté des 2 parties, il apparaît que le différend ne peut être résolu dans les délais en raison notamment d'éléments extérieurs (ex : la nécessité pour le client de faire appel à un nouveau fournisseur concepteur de site Internet parce que le fournisseur actuel refuse ou ne parvient pas à mettre en œuvre les adaptations demandées), les 2 parties peuvent conjointement signaler au Secrétariat, avant le 15 avril, une nouvelle échéance qu'ils ont convenue.

Si le fournisseur Y considère que le différend est résolu, mais n'obtient pas l'accord du client, il doit le signaler avant l'expiration du délai, au Secrétariat, qui postposera toute publication et convoquera le Comité eTIC. Celui-ci examinera les éléments apportés par le fournisseur et éventuellement prendra une nouvelle décision.

Si une partie relève des éléments montrant que l'autre partie agit de manière telle qu'il n'est pas possible de trouver une solution satisfaisante, il peut communiquer ces éléments au Secrétariat qui convoquera le Comité eTIC pour les examiner et éventuellement prendre une nouvelle décision.