



Le label eTIC

Exigez le de votre fournisseur IT !

Contexte

- Qui n'a pas entendu parler de sociétés
 - insuffisamment informées par leur sous-traitant I.T des modalités de cession des droits intellectuels ou de l'ampleur des coûts récurrents,
 - pieds et mains liés avec une solution et un fournisseur qui ne répondent pas du tout à leur besoin,
 - ou encore complètement démunies en cas de faillite du prestataire.
- Ces quelques expériences malheureuses ont alimenté un certain climat de méfiance à l'égard du secteur. A un point tel que des PME hésitent à faire appel à un fournisseur I.T.

Le label eTIC • 26 octobre 2007



« eTIC », de quoi s'agit-il ?

- Ce constat a incité plusieurs entreprises spécialisées à examiner quels gages de confiance il serait possible d'apporter.
- A partir des principales sources de litiges potentiels entre un fournisseur T.I.C. et un client PME, elles ont cherché à pousser vers le haut le niveau de professionnalisme du secteur en arrêtant collégalement une **charte déontologique** inédite pour la profession en Belgique.

Le label eTIC • 26 octobre 2007



Que recouvre le label eTIC ?

- La charte **contraint le fournisseur**, dès l'établissement de l'offre, à **aborder avec son client des points clés** qui pourraient être sources ultérieurement de litiges s'ils ne sont pas clarifiés.

Objectif :

- En poussant à ce dialogue, cette charte déontologique conduit à l'établissement de **contrats plus équilibrés**, qui passent mieux l'épreuve du temps et surtout dont les 2 parties ont bien cerné la portée.

Le label eTIC • 26 octobre 2007



Que recouvre le label eTIC ?

- La portée est de nature **déontologique** : elle concerne les **pratiques commerciales** liées à la profession
- **Il ne s'agit pas d'un label de qualité** dans le sens usuel : il ne garantit pas au client que le service délivré sera d'un niveau de qualité technique irréprochable.
- La charte « eTIC » s'inscrit donc en complément des normes ISO actuelles et correspond plutôt à un engagement moral du signataire de la charte, portant sur des aspects purement commerciaux.

Le label eTIC • 26 octobre 2007



Que recouvre le label eTIC ? (2)

- **Les 7 clauses** de la Charte concernent les **relations commerciales et contractuelles** entre client et fournisseur T.I.C. :
 1. l'adéquation du service avec les besoins du client
 2. la définition concertée de l'ampleur du projet (contenu, limites et exclusions)
 3. la maîtrise des coûts et des délais
 4. les responsabilités
 5. les ressources et les qualifications mises en œuvre pour réaliser le projet
 6. la pérennité/portabilité de la solution ou du service
 7. les droits de propriété intellectuelle

Le label eTIC • 26 octobre 2007



Qui contrôle ?

Pour donner force à cet engagement, un système d'analyse des plaintes des clients quant au non-respect de la charte a été mis en place, pouvant conduire au retrait de l'autorisation, pour la société incriminée, de faire référence à la charte eTIC.

- Ce système repose sur l'arbitrage du **Comité « eTIC »**
 - il est mixte : représentants des entreprises spécialisées, représentants des utilisateurs professionnels, plusieurs organismes publics
 - il s'assure de la bonne application de la Charte
 - il gère les éventuelles plaintes sur base d'une procédure qui privilégie la médiation

Le label eTIC • 26 octobre 2007



Qui est concerné ?

- **Les entreprises de tous secteurs (en particulier les PME)** qui utilisent les services d'un prestataire T.I.C. :
Si cette charte ne garantira pas en soi des prestations techniques irréprochables, le client part néanmoins sur de bonnes bases et dispose d'un sérieux moyen de pression au cas où des écarts apparaissent par rapport au respect de la charte.
Ainsi, indépendamment des traditionnelles procédures classiques de traitement des litiges, il peut aussi introduire une plainte auprès du Comité « eTIC » et voir son fournisseur sanctionné disciplinairement.

Le label eTIC • 26 octobre 2007



Comment s'appuyer sur cette charte

- Dorénavant, le patron de PME peut donc s'appuyer sur ce socle de confiance pour négocier avec des fournisseurs IT
 - pour peu qu'il ait retenu lors de sa pré-sélection des sociétés signataires de la charte
 - ou ait exigé de tous ses candidats qu'ils signent préalablement la charte (c'est une simple formalité, gratuite et applicable pour tous les contrats qu'ils concluront).

Le label eTIC • 26 octobre 2007



Qui peut obtenir le label eTIC ?

- Le **label est octroyé** aux **entreprises spécialisées** dans la fourniture de produits et services **T.I.C.**, signataires de la Charte Déontologique
 - les prestataires s'engagent par écrit et sans réserve à respecter les clauses de la Charte et ses prescrits
 - ils doivent faire figurer le label sur leurs documents commerciaux
- La liste des **entreprises labellisées** est disponible :
 - sur le site du LABEL eTIC (www.labeletic.be)
 - sur le site « Vigie » de l'AWT (<http://vigie.awt.be>)

Le label eTIC • 26 octobre 2007



Qui est membre ?

| | | | |
|--|--|---|--|
| "@ AROBAS-CONCEPT" 1-position.be 2LCONSULT 4321web.com 70K SPRL A4C SPRL ACOGES ADVENSYS sa AECO ELECTROTECHNIQUE AKIMEDIA AKRETIO sprl ALL INFORMATION TECHNOLOGY ALTERYS sa ALTHALIS AMARANTHE Web Agency APTOSITE sarl APTOWEB sa ARPAWEB sprl ARTFUL ASK sa ASTROPOF inc AVMS/PC-CALL AZERTY INFORMATIQUE B.H.C. sprl BANDITO STUDIO BEIR TELECOM sa | BELGIUM TECHNOLOGY SERVICES BELMAR BIZ2WEB CONSULT BLUEVISION SPRL BO CONSULT SPRL BOOTSTRAP sprl BOURGEOIS Alban BRUCE EMPIRE B-SIDE sa BUREAU JOSSART & GOFFIN BYTES Per Inch C. CONCEPT SA C.E. INFORMATIQUE C2D SYSTEM HOUSE sa CALLDESK CAP GREEN SPRL CEDITI sa CELEM CERMIA sa CETIC CHIVEO sprl CIBLE COMMUNICATION SA CIGES COMPUTER M COMPUTERLAND SLM CONNECTOR | CONSTANT SOFTWARE SYSTEMS CO-TOON SA CREABEL CRELOPER CROSSFACTORY CROSS-ROADS SOFTWARE & SERVICES Cweb-Design & Solutions DAMNET scr1 DEFICALL sa DEFIMEDIA SA DEFINITION sa DJM WEB AGENCY sprl DOGSTUDIO SPRL E&V PARTNERS SPRL E.M.CONCEPT E.N. CONSEIL EASY INFORMATIQUE sprl ECOPILOT E-DEALSERVICES RTM sprl EDOPLAN SPRL EDT ENGINEERING SPRL EQOSSPHERE SPRL EXTENSEO SPRL FETTWEIS & KINET SPRL FLEXOS (DETESOR sa) | G1 SPRL GAP INFORMATIQUE sprl GDI sprl GLOBULE BLEU GMI Soft GOTOP GREEN-LINE GUARDIS sprl GVN ICT DESIGN OPTIMIZATION (IDO) ID-CEPT sprl (One2think) IHT MARKETING & DESIGN CONSULTANTS sprl INTERNETVISTA INTERPHASE INTERNATIONAL sa (IPI) ISOLUTIONS ITNOVA sa IXDATA JEDROTECH JOLIET SERVICE JORDENS scr1 (PME soft) LED CONCEPT LION INFORMATIQUE LOAD-IT LOGICALSOFT |
|--|--|---|--|

Le label eTIC • 26 octobre 2007



Actuellement 269 entreprises « eTIC »

| | | | |
|---|---|--|---|
| MAC2 MADE BY MAG.NET.O MANEX MCG sprl MEAWEB sprl MEDIA-2001 COMMUNICATION & NETWORKS sprl MEDIAPROD SPRL METASCRIPT MHC sa MICOTEC SPRL MICRO RESEARCH SA MICROSURF sprl MMS - SECURE NV - SA NAKATOMI GRAPHICS NEO MEDIA CREATIVE NETENS NETFLOW SPRL NETFOCUS NETIKA IT SERVICES SA NEWTEL sa NICEWORK NOW.BE NSI sa ONETEC OPEN NET | OPENSI DES ORDA-S sa OUTWARES sprl OVERBYTE sprl P4X sprl PAC SYSTEMS PgbmH PAGINAWEB PARTENAIRE-IT.com PEPITE sa PHONYSYS SPRL PICTOGRAPHIC P-INFO SPRL PIXELIS (360° interactive solutions) PMIGEST POLYNOME sprl PRAGMACOM MAIN & DESIGN PRODUWEB PROJECTIONS E-GEOBUSINESS sa PROSOLIT SPRL PUBLICITWEB sprl PYRAMIQ sa R1-Computer.com RAMSES SERVICES REALITY SYS sa REAL-TIME COMPUTING sa REPSO | S.I. GROUP sa SAINT ROCH TREE TECHNOLOGIES sprlu SCI sa SCS REMACLE SEE & TOUCH sa SHERWOOD sa SMC SYSTEMS SPRL SNK SOFT & LOG SA SOMVILLE-NYSSEN STRATIC sprlu SYNCHRON sprl SYNTHESE SYSMEDIT TALESSA sprl TC2S sa (CCS) TCMS sprl TECHLAN TEMS THE PROJECT ENGINEERING COMPANY TIC SERVICES TRADE AND TRAINING sa TREETOP TRILOGY UN PAS PLUS LOIN sprl | UNIWAN.BE sprl V & V Conseils scs VICTORY-BE sprl VISIBLE VISUALL CREATION VIVAO.BE VOTRESITEONLINE.NET VOX TENEO scr1 WALLONIE DATA CENTER WALLONIE TECHNOLOGIES WAVENET sprl WEASEL PIXEL SPRL WEB AND CO WEB SOLUTION WAY (JD Communication) WIN sa YAKA Faire ZEUS COMPUTER sprl |
|---|---|--|---|

Le label eTIC • 26 octobre 2007



Où s'informer ?

- **Le texte** de la Charte Déontologique est disponible sur le site web (<http://www.labeletic.be>)
- Le projet bénéficie du **soutien** de l'AWT, d'Agoria TIC, du FORUM TELECOM de la SPI+, de l'Infopôle-Cluster TIC, de la SOCRAN, de Technifutur et de Technofutur.
- Le secrétariat du Label eTIC répond aux questions des entreprises
 - Damien JACOB
 - Tél. : 081 77 80 65
 - Fax : 081 77 80 99
 - info@labeletic.be
 - <http://www.labeletic.be>

Le label eTIC • 26 octobre 2007



Un mot d'ordre donc : dorénavant, avant de signer tout contrat, exigez de votre fournisseur I.T. qu'il signe la charte déontologique « eTIC » !

Place à vos questions

<http://www.labeletic.be>

Le label eTIC • 26 octobre 2007

