



**Plus de 300 fournisseurs I.T.  
ont signé la charte déontologique « eTIC » !**

Cette charte contraint le fournisseur à aborder avec son client professionnel, dès l'établissement de l'offre, des points clés qui pourraient être sources ultérieurement de litiges s'ils ne sont pas clarifiés, tels que la maîtrise des coûts et des délais, les droits de propriété intellectuelle ou la pérennité/portabilité de la solution, et l'engage à veiller à l'adéquation du service par rapport au besoin du client ainsi qu'à assurer une bonne coordination avec les sous-traitants éventuels. 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.

Baptisée « charte eTIC », ce document comporte donc des principes de bon sens rassemblés autour de 7 clauses fondamentales clarifiant les différents aspects commerciaux et contractuels (texte complet de la charte sur le site <http://www.charte-etic.be>).

Plus de 300 sociétés T.I.C. se sont engagés moralement à respecter cette Charte et peuvent donc mentionner le logo de la marque déposée « eTIC » sur les offres qu'elles remettent à leur prospect.

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. Les clients disposent dès lors d'un sérieux moyen de pression au cas où des écarts apparaissent par rapport au respect de la charte, puisque indépendamment des traditionnelles procédures classiques de traitement des litiges, il peut aussi introduire une plainte auprès du Comité « eTIC » qui est habilité à sanctionner le fournisseur.

Dorénavant, le client peut 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'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, qui plus est gratuite et applicable pour tous les contrats qu'ils concluront).

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

**Renseignements:** M. Damien JACOB, Secrétaire de la Charte « eTIC » Benelux, c/o AWT (tel: 081/77.80.80 ; [info@charte-etic.be](mailto:info@charte-etic.be) <http://www.charte-etic.be>)