

Charte de Qualité

*Engagement des adhérents d'HP
HP envers leurs clients,
sur de bonnes pratiques de
prestations.*

Préambule

Les métiers du Digital sont souvent mal connus par les entreprises et les organisations susceptibles de les utiliser. Cette méconnaissance concerne non seulement les matières traitées mais aussi la manière de travailler de ces spécialistes. De plus, les connaissances secteur évoluant très rapidement, un grand nombre de prestataires sont apparus sur le marché ces dernières années, augmentant d'autant la confusion des utilisateurs potentiels. Cette situation engendre une certaine méfiance envers l'ensemble du secteur qui rejaillit individuellement sur chacun des prestataires, fréquemment sans lien direct avec la qualité du service qu'ils proposent effectivement ou avec leurs capacités techniques réelles.

L'objectif de cette Charte de Qualité est de fournir aux prestataires comme à leurs clients potentiels une base d'échanges explicite qui décrit de manière précise les règles de conduite que les fournisseurs signataires s'engagent volontairement à respecter dans le cadre d'une relation commerciale de qualité.

Cet engagement est matérialisé par le droit d'utiliser la marque déposée collective « Charte de Qualité Digit'Alpes du Sud » par les signataires de la Charte de Qualité (fournisseurs sur le secteur Digital dans les Hautes-Alpes et les Alpes de Haute Provence). Il vise à établir une relation client-fournisseur de qualité dans des conditions décrites clairement.

La Charte de Qualité vise également à donner aux fournisseurs signataires, par leur adhésion à l'association Digital'Alpes du Sud un atout commercial et un avantage concurrentiel par cet engagement déontologique au niveau de la qualité de l'approche du client, du traitement et la satisfaction de son besoin, de la gestion et du règlement des problèmes.

La Charte de Qualité a été lancée en 2017 par l'association Digit'Alpes du Sud reprenant les grandes lignes de la la Charte eTIC Benelux, et adapté l'association Digital'Alpes du Sud

Sommaire

Préambule	2
Sommaire	3
La portée de la Charte de Qualité	4
Obligation de communication de son engagement	5
Les engagements de la Charte de Qualité	5
Engagement des professionnels	6
Solution en adéquation avec la demande	6
Ampleur du projet	6
Maîtrise des coûts et des délais	6
Suivi du projet	6
Mesure d'efficacité	6
Protection des solutions et services	7
Pérennité des solutions proposées	7
Propriété des services	7
Sécurité (sauvegardes, licences...)	7
Expertise et proximité	8
Ressources disponibles et expertises	8
Veille informatique / normative / technologique	8
Questionnaires clients	8
Médiation des litiges	9

La portée de la Charte de Qualité

La Charte de Qualité s'inscrit dans le cadre d'un dispositif déontologique international. Elle porte sur l'ensemble des relations commerciales et contractuelles négociées entre un client et un fournisseur du secteur du digital.

Elle ne peut par contre s'appliquer si la procédure d'attribution du marché choisie par le client ne permet pas de négociation bilatérale ou ne tient pas compte d'un critère du type «engagements de qualité de relation contractuelle» (ex : adjudication ou appels d'offres ne prenant pas en considération un tel critère).

La présente « Charte de Qualité Digit'alpes du Sud » couvre toutes les relations commerciales entre un fournisseur adhérent à Digit'alpes du Sud et un client en France.

On entend par relations commerciales et contractuelles tout échange entre le fournisseur et son client : conseils, documentations, courriers, offres, contrats.

Les clients concernés sont toutes les PME, les indépendants, associations Loi 1901 et les organismes publics utilisant les T.I.C. et qui ont leur siège social (ou un siège d'exploitation) situé dans une région française couverte par cette Charte. Les consommateurs (utilisateurs non professionnels) ainsi que les grandes entreprises (effectifs > à 250) et sociétés multinationales ne sont pas concernés par cette Charte.

Les fournisseurs concernés par cette Charte de Qualité sont les adhérents de l'association Digit'alpes du Sud.

Par secteur du Digital, on entend toute fourniture matérielle ou immatérielle ainsi que les prestations de services. Il pourra s'agir, sans souci d'exhaustivité, d'activités liées à la réalisation ou à l'hébergement de site Internet, de la fourniture de contenu (vidéos, textes, ...), prestations de référencement, de la réalisation ou de la gestion d'un réseau informatique, de la vente, de l'entretien ou de la réparation de matériel informatique («hardware»), de la réalisation ou de l'amélioration de logiciel informatique («software»), de conseils,...

Obligation de communication de son engagement

L'octroi du droit pour les membres de Digit'alpes du Sud d'utiliser la Charte de Qualité est conditionné par l'acceptation par écrit et sans réserve de l'ensemble des clauses de cette déontologie, l'acceptation de la publicité sur tout document ou support commercial.

La liste des fournisseurs enregistrés est accessible sur ce présent site web : www.digitalpesdusud.fr

Le retrait du droit d'utiliser la marque « Charte de Qualité de Digit'alpes du Sud » se fait, soit sur base volontaire du fournisseur (en dehors d'une procédure de plainte), soit par constat du non-respect de la charte de qualité par le Conseil d'Administration de Digit'alpes du Sud. Le fournisseur signataire s'engage à mentionner sur tout nouveau document commercial (documentation commerciale, offres et contrats) utilisé dans le cadre des missions T.I.C. prises en considération par cette Charte de Qualité, que "le fournisseur a signé la Charte de Digit'alpes du Sud consultable à l'adresse www.digitalpesdusud.fr. Les éventuels manquements à cette charte peuvent être signalés à l'adresse bureau@digitalpesdusud.fr.

Le fournisseur doit mentionner ces mêmes informations sur son site Internet, avec affichage du logo visuel et lien actif vers le site www.digitalpesdusud.fr

Les engagements de la Charte de Qualité

La Charte de Qualité se veut être un code de bonne conduite professionnalisant la gestion de la relation client dans le domaine du digital. Les fournisseurs adhèrent à l'association Digit'alpes du Sud, sont liés par les clauses suivantes et ont déclaré s'engager à les respecter au bénéfice de leur clientèle. Ils se référeront autant à l'esprit qu'à la lettre de ces clauses. En cas de problème ou de litige sur l'exécution du contrat, ils auront une attitude conciliante. Ils privilégieront la satisfaction du client et la bonne fin du contrat dans des délais qui ne risquent pas de compromettre le projet souhaité par le client.

1. Engagement de professionnels
2. Protection des solutions et services
3. Expertise et proximité
4. Médiation des litiges

Engagement des professionnels

Solution en adéquation avec la demande

Le fournisseur a la responsabilité de proposer et de fournir les biens ou services en adéquation avec les besoins du client, besoins que ce dernier se doit d'exprimer clairement (besoins actuels et évolutions prévisibles).

Si les besoins exprimés par le client ne sont pas clairs, suffisamment complets ou directement exploitables, il appartient au fournisseur d'aider le client, par les moyens les plus adéquats et suivant des conditions à convenir, à exprimer les besoins ainsi que leur évolution prévisible.

En cours d'élaboration du projet, le fournisseur s'assurera auprès de son client et à intervalles réguliers de la continuité de l'adéquation entre les produits/services fournis et les besoins exprimés.

Ampleur du projet

L'ampleur du projet est clairement définie, les limites et les exclusions sont précisées. L'offre ou le contrat préciseront explicitement le contenu du projet en termes de fournitures et de livrables. Les exclusions et options apparaîtront clairement.

Les mises à disposition ou fournitures à charge du client devront être listées avec indication de la date ou du moment de mise à disposition. Si une fourniture ou une mise à disposition du client est critique par rapport au délai, l'offre ou le contrat mentionnera cette criticité.

Maîtrise des coûts et des délais

Le client doit pouvoir connaître le budget global et le délai qui sont nécessaires pour couvrir ses besoins exprimés. Les prix sont exposés clairement et sans ambiguïté : coûts de mise en place, coûts récurrents, coûts de prestation externe à souscrire, etc.

Toute évolution du prix, en cours d'exécution du contrat, seront précisés dans un délai raisonnable afin que ces changements ne soient pas imposés.

Suivi du projet

Dans le cadre du suivi d'une prestation (gestion d'un site Internet, campagne SEO, etc.), le fournisseur s'engage à avoir une communication professionnelle avec le client notamment sur les points suivants :

- compte-rendu,
- prix,
- planning,
- délais,
- recettes,
- limites du projet

Mesure d'efficacité

Le fournisseur s'engage à fournir des solutions viables et efficaces pour le client. Ainsi il définira avec le client ses indicateurs d'efficacité pour suivre le bon fonctionnement de la solution.

Exemple 1 : pour un site Internet, un suivi d'audience.

Exemple 2 : pour une campagne SEO, un suivi du coût par clic.

Exemple 3 : pour la gestion d'un parc informatique, un suivi du nombre d'incident.

Protection des solutions et services

Pérennité des solutions proposées

Dans le cadre de livraison de solution, le fournisseur s'engage à proposer des solutions sur des technologies modernes et pérenne dans le temps. Le fournisseur doit s'assurer que la technologie qu'il propose n'est pas obsolète ou en fin de vie, sinon il se devra de mentionner ces caractéristiques au client.

L'entreprise adhérente essaiera autant que possible de protéger le client contre la disparition du fournisseur ou d'un des sous-traitants ou le non suivi de la solution vendue.

Propriété des services

Dans le cadre d'un travail intellectuel, le fournisseur s'engagera à fournir le travail réalisé à chaque avancement significatif du projet, sauf si cette mesure s'oppose à la sauvegarde de ses droits de propriété intellectuelle.

Il s'engage aussi à mettre à disposition au client, soit à un tiers de confiance (tel qu'un notaire), les codes sources du projet clôturé, sauf si cette mesure s'oppose à une caractéristique mentionnée dans le contrat signé avec le client.

Sécurité (sauvegardes, licences...)

Par son rôle d'expert, le fournisseur proposera une solution de sauvegarde complète des solutions proposées, ainsi que des délais de restauration.

Exemple : Le fournisseur héberge le site Internet du client, alors il proposera une solution de sauvegarde et de restauration en cas d'incident.

Le fournisseur indiquera au client, la ou les licences de logiciel à renouveler si son domaine d'intervention nécessite des outils spécifiques.

Exemple : Si le fournisseur assure la maintenance du parc informatique, il informera le client des éventuelles licences à renouveler (antivirus, Microsoft Server, etc.).

Expertise et proximité

Faire appel à un fournisseur spécialisé dans un secteur du digital induit que ce fournisseur (et son équipe) soit un expert et qu'il entretienne ses connaissances.

Ressources disponibles et expertises

Le fournisseur s'engage auprès du client à maintenir son niveau de connaissance pendant toute la durée de la prestation. Mentionner les ressources en interne, leurs compétences, et les actions liées à la formation en continue sera un gage supplémentaire de qualité.

Veille informatique / normative / technologique

En tant qu'expert, le fournisseur effectuera une veille information, normative et technologique sur les secteurs qu'il préconise au client.

Questionnaires clients

L'entreprise adhérente s'engage à mesurer le degré de satisfaction de son client et recueillir ses propositions afin de s'inscrire dans une amélioration constante.

Médiation des litiges

Hors de toute procédure judiciaire, le dispositif Charte de Qualité de Digit'alpes du Sud a pour objet de faciliter, par exemple par le dialogue, la relation entre un fournisseur et son client professionnel.

Pour cela, une procédure claire est établie :

- Un client dépose par écrit une plainte auprès du Secrétariat de Digital'Alpes du Sud.
- Le Secrétariat examine la plainte et statue sur la recevabilité de celle-ci. Il en informe le signataire et l'invite à présenter ses arguments.
- Une médiation s'engage entre le plaignant et le prestataire.
- Si la médiation n'aboutit pas à une solution, une Commission des plaintes est convoquée. Elle sera chargée de rechercher une solution entre les 2 parties et, le cas échéant, de statuer sur une sanction vis à vis du fournisseur.
- Les sanctions peuvent aller de l'avertissement jusqu'à l'exclusion définitive du dispositif.