



Loire
Numerique
loire-numerique.com

Charte de bonnes pratiques des prestataires TIC

Sommaire

Editorial	3
Introduction	4
Propriété	4
Principe	4
Engagement	4
Déontologie : règles générales	5
Le respect des personnes	5
L'attitude face aux clients	5
L'intégrité et l'honnêteté	5
Le conseil	7
Conseil et démarche commerciale	7
Le cahier des charges	7
La proposition de prix	9
La proposition	9
La commande	9
Les droits de propriété	9
La réalisation	10
Moyens	10
Suivi de projet	10
Réalisation	10
Livraison	11
Facturation	11
Défaillance du prestataire	11

Editorial

Le marché des TIC ou plus généralement de l'informatique a connu une croissance continue depuis le début de l'invention de l'ordinateur. Ce marché est en perpétuelle mutation par les évolutions techniques, par les champs d'application et par la rapidité de diffusion de l'information que l'avènement d'Internet a créé.

L'informatique et les TIC sont devenus les outils indispensables du fonctionnement d'une entreprise, le centre névralgique de l'organisation et des méthodes, et parfois le cœur même de la stratégie d'expansion.

Matériels, logiciels, services, conseil, formation, sont autant de domaines dans lesquels les prestataires n'ont jamais été aussi indispensables. Mais la jeunesse de ce marché et les évolutions permanentes font que les entreprises méconnaissent la force de ces technologies et la diversité des domaines d'application.

D'où la nécessité de s'adresser à des spécialistes qui parlent clairement, compétents dans leur domaine, et dont les méthodes donnent les garanties du succès des projets entrepris.

Loire-Numérique, en tant qu'association des prestataires de la filière numérique de la Loire, souhaite, par cette charte, regrouper les prestataires de qualité travaillant dans une démarche d'engagement de résultat, et offrir une aide aux entreprises dans la réussite de leurs projets.

Guillaume BEYENS
Président de Loire-Numérique

Introduction

Propriété

Ce document est la propriété exclusive de Loire-Numérique. Loire-Numérique est une association de professionnels de la filière numérique. Sa mission est de mettre en œuvre des actions collectives pour participer au développement et à l'innovation des entreprises du secteur des Technologies de l'Information et de la Communication dans le département de la Loire.

L'usage de ce document et la qualité d'adhésion à cette charte sont réservés aux seuls membres à jour de cotisation de l'association selon les règles énoncées dans le paragraphe 'Engagement'.

Principe

Ce document a pour but de définir les règles de base de conduite de tout projet de développement ou de prestation de services dans le domaine des TIC.

Les prestataires s'engageant à respecter ces règles le font à leur propre initiative vis-à-vis de leurs clients. Loire-Numérique n'effectue aucun contrôle de l'application de ces règles et ne délivre aucun certificat de conformité.

Cette charte de bonnes pratiques est une annexe au contrat écrit ou implicite entre le client et le prestataire déclarant sa conformité.

Le prestataire désirant utiliser ce document ou se réclamer de son application doit en faire la demande écrite à Loire-Numérique. Loire-Numérique se réserve le droit d'autoriser, d'interdire ou de supprimer le droit d'utilisation à tout adhérent dont les manquements vis-à-vis de la déontologie définie dans ce document seraient flagrants.

Loire-Numérique ne peut être ni arbitre, ni expert dans un litige entre client et prestataire. Le bureau de l'association ne porte pas de jugement sur un litige mais peut prendre position par rapport à la Charte déontologique.

Engagement

Le prestataire s'engage à respecter l'intégralité des règles décrites ci-après vis-à-vis de tous les projets et prestations qu'il propose à sa clientèle. Si certains projets ou prestations ne sont pas en adéquation avec la présente charte, le prestataire doit clairement le stipuler dans sa communication et dans ses offres commerciales.

Le prestataire s'engage à mentionner clairement son adhésion à cette charte et à joindre une copie intégrale du document, ou un lien clairement visible vers le document sur le site de www.loire-numerique.com, dans les propositions de service et les documents de communication auprès de sa clientèle.

Déontologie : règles générales

Le respect des personnes

La mise en place et l'utilisation de technologies de l'information ont un impact sur la vie professionnelle ou personnelle des utilisateurs, que ce soit par la modification des méthodes de travail, les changements aux moyens de communication, la transformation des équipes ou simplement la conservation de données à leur sujet. Le respect des personnes devient donc une valeur fondamentale pour les intervenants et il importe de mettre en oeuvre les moyens permettant d'éviter de nuire aux personnes par suite :

- de l'implantation d'outils technologiques ;
- de la divulgation, volontaire ou non, d'informations confidentielles ;
- de dysfonctions causant des pertes ;
- de la possibilité d'utiliser les systèmes mis à la disposition des utilisateurs de façon à nuire à quelqu'un.

Si une fourniture ou une intervention présente un risque physique pour des personnes, le fournisseur s'engage à agir en toute transparence et de préserver la sécurité des personnes, en dehors de toute référence mercantile.

Ce respect des personnes doit également se traduire dans les relations entre les membres du Service en accordant le crédit aux collaborateurs pour leurs travaux et en partageant ses connaissances pour aider les confrères à obtenir de meilleurs résultats.

L'attitude face aux clients

L'attitude face aux clients doit être composée d'ouverture, de franchise, d'honnêteté et de respect. Le prestataire doit entrer, de sa propre initiative, dans une démarche active pour comprendre les besoins de ses clients, et la façon dont son offre les satisfera. Si la commande est du ressort exclusif du client, le prestataire doit toujours être à même de montrer qu'il en a compris le sens et l'application.

L'intégrité et l'honnêteté

L'honnêteté et l'intégrité forment la base de la confiance. Elles s'appliquent, tant dans l'utilisation des outils, dans l'accès aux données nominatives, dans l'installation de logiciels qui pourraient être illicites, dans le respect de la propriété intellectuelle, que dans le comportement général des personnes.

Ainsi, tout prestataire doit :

- conserver le secret sur tout renseignement confidentiel obtenu en cours de mandat ;
- ne pas utiliser de données confidentielles à des fins personnelles ;

- éviter tout conflit d'intérêt et ne pas se laisser corrompre même pour un proche ou un besoin qui semble justifié ;
- se sentir responsable et imputable des décisions et des gestes posés dans le cadre de son travail ;
- respecter la loi sur les droits d'auteurs en particulier au sujet des copies illicites de logiciel, du dévoilement de secrets commerciaux, de la violation de conditions de licences des produits en usage ;
- établir et faire connaître les risques et limitations des technologies.

Le conseil

Conseil et démarche commerciale

Tous les prestataires ont un devoir de conseil auprès de leur client. En tant que professionnels, ils se doivent d'informer, sans dépasser leur propre domaine de compétence, de manière claire et complète sur les sujets demandés par le client.

En phase de définition de projet, d'avant vente, ou de simple contact commercial, le prestataire se doit de préconiser ses services de manière raisonnable, en rapport avec le besoin du client, dans un langage clair et compréhensible.

Le cahier des charges

Le cahier des charges est la base de tout projet et exprime le but attendu. Même si la définition de l'objectif reste de la responsabilité du client (Le maître d'ouvrage), le prestataire (maître d'œuvre) participant à l'élaboration du cahier des charges se doit de prendre en compte l'intérêt du client et le conseiller sur les méthodes et techniques appropriées.

Les règles du cahier des charges :

- Le cahier des charges est l'oeuvre du demandeur (Le client ou son représentant). Le demandeur doit donc être sensibilisé sur ses responsabilités.
- Ce demandeur identifie, et exprime par écrit, ses besoins en termes fonctionnels.
- Il précise les contraintes et leurs limites (Techniques, Budgétaires, Planning...), ou au contraire les espaces de liberté dans la solution proposée.
- Il formule son besoin en terme de résultat attendu, et en fait une « attente » dont les contours sont précis, et qui servira de cadre à un engagement réciproque.
- Il élabore un document qui permettra un appel d'offres, donc une compétition équitable.

Et dans le cas de la rédaction d'un appel d'offre :

- Il précise les critères d'appréciation qui orienteront son choix parmi les propositions qui seront soumises.
- Le document doit être conçu pour servir de cadre de réponse aux candidats pour faciliter la comparaison de leurs propositions.

Si les besoins exprimés par le client ne sont pas clairs, suffisamment complets ou directement exploitables, il appartient au prestataire d'aider le client à préciser son besoin, ou de signaler les éléments confus nécessitant un travail de définition plus poussé.

La proposition de prix

La proposition

La proposition de prix doit clairement définir le domaine de réponse par rapport au cahier des charges du client. Les domaines non couverts ou de manière incomplète sont clairement mentionnés.

Le prestataire s'engage :

- à avoir toutes les compétences pour la mise en œuvre des produits ou services proposés ;
- à ne dissimuler aucune contrainte pouvant aller à l'encontre de l'objectif souhaité dans le cahier des charges ;
- à décrire clairement sa prestation dans son adéquation avec la demande ;
- à préciser les limites de la solution proposée et les points du cahier des charges exclus de la proposition ;
- à donner une liste claire des livrables ;
- à proposer des délais réalistes et sincères et un planning de réalisation ;
- à différencier clairement les coûts récurrents, en régie et forfaitaires ;
- à préciser les quantités à prévoir pour les produits ou services mentionnés en prix unitaires (prix de journées) ;
- à ne masquer aucun coût indirect et incontournable lié à son intervention ;
- à préciser les durées de garantie des produits ou prestations ;
- à préciser l'échéancier de facturation et les conditions de règlement.

La commande

La validation d'un accord commercial donne lieu à la mise en place d'un contrat de prestation, ou au minimum, à la signature de la proposition de prix accompagnée du cahier des charges, et des compléments d'information issus de la négociation.

Les droits de propriété

Le document contractuel établi conjointement précisera les droits intellectuels, commerciaux ou moraux, non cédés dans la réalisation du projet ou de la prestation. En l'absence de clause explicite, les droits d'usage sans restriction du produit sont réputés être complètement cédés au client.

La réalisation

Moyens

Le prestataire s'engage à mettre en place les moyens humains et techniques nécessaires au respect des objectifs : Qualité, Prix, Délais.

Il est de sa responsabilité de disposer de l'organisation assurant du bon déroulement du projet en liaison éventuelle avec les autres intervenants.

Suivi de projet

Le prestataire nomme un responsable de projet qui assure l'intégralité de la relation avec le responsable de projet chez le client.

Une méthode de suivi de l'avancement du projet (Feuille Excel, Extranet ...) est mise en place de manière à assurer une complète transparence sur l'avancement des opérations en liaison avec le planning prévisionnel. Cette méthode doit permettre la traçabilité de toutes les étapes de réalisation.

Tout décalage de planning donne lieu à un rapport présentant les raisons et le nouveau planning en résultant.

Toute évolution de la demande ou contrainte particulière pouvant donner lieu à une modification de budget est présentée au client et validée d'un commun accord.

Réalisation

Afin d'atteindre ces objectifs, les systèmes doivent être mis en place en respectant les standards professionnels applicables, les règles de l'art dans la construction et l'implantation, que ce soit pour un développement d'application, une installation de matériels ou la mise en place d'une infrastructure ou d'un service. Dans tous les cas, les mesures de disponibilité, d'intégrité et de confidentialité doivent être validées.

Il est donc du devoir d'un prestataire :

- de connaître et de respecter les lois et les règlements pertinents ;
- d'être à l'affût des développements dans son domaine d'expertise ;
- de signaler les anomalies, techniques ou administratives ;
- de mettre en place un personnel compétent ;
- de respecter les procédures fournies par les constructeurs ou éditeurs des produits mis en place.

Livraison

Pour tout matériel ou logiciel livré, le prestataire fournit un résultat ayant subi les tests unitaires et les tests d'intégration.

- Les tests unitaires permettent de valider le fonctionnement de chaque fonctionnalité livrée.
- Les tests d'intégration permettent de valider le bon fonctionnement de l'ensemble du projet après la mise en service de chaque module.

Les tests de recette doivent être réalisés par le client.

Chaque livraison ou réalisation de prestation sur site fait l'objet d'un bon de livraison. Le prestataire s'engage à avoir pratiqué les tests préalables et à fournir un produit utilisable par le client.

Chaque livraison fait l'objet d'un bon de livraison ou d'un PV de recette.

Facturation

La facturation est réalisée suivant un échéancier convenu avec le client.

La facturation du solde d'un projet n'est émise que sur des livraisons notifiées et des prestations effectuées.

Les dépassements de budget ne sont facturés qu'après notification avec le client du motif du dépassement et un chiffrage préalable de ce dépassement.

Les factures de prestations en régie sont accompagnées d'un justificatif des temps passés (Feuilles de présence ou décompte d'heures).

Défaillance du prestataire

En cas d'incapacité du prestataire, quelle qu'en soit la raison, à assurer la fin de la mission ou le suivi de maintenance d'un projet, celui-ci s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour proposer une solution de continuation de la mission avec un autre intervenant.