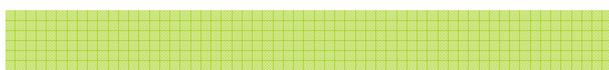




RÈGLEMENTS ET PROCÉDURES

VERSION N° 4 adoptée par le Conseil de surveillance en date du 12 avril 2011.

Les dispositions provisoires sont indiquées en italique





Valeurs guidant la gouvernance et l'exploitation du dispositif déontologique eTIC

1. **Au service d'abord de la « cible »** (les PME et indépendants utilisatrices de TIC), en prenant des mesures effectives pour renforcer le climat de confiance avec les fournisseurs, mais en s'assurant le soutien majoritaire des représentants des fournisseurs signataires de la Charte.
2. **Ethique - intégrité - transparence des instances de gouvernance** : déclaration spontanée de situation de conflit d'intérêt éventuel, entraînant la non participation à la décision ; abandon des intérêts particuliers au profit des intérêts du dispositif
3. **Professionalisme et cohérence en vue d'asseoir la crédibilité du dispositif déontologique** : Respect des procédures du règlement de la Charte - Expertise au niveau de l'analyse des dossiers – Ecoute des parties - Indépendance et collégialité au niveau de la prise de décision – Représentativité assurée des différents types d'acteurs - Décisions justes, équilibrées et incitant indirectement la profession à améliorer les pratiques à long terme – Approche itérative pour renforcer le dispositif par phase au minimum bisannuelle.
4. **Attitude non protectionniste pour adhérer au dispositif** - ouverture à l'international – vision à long terme de développer un réseau européen de partenaires de confiance
5. **Démarche volontaire** (adhésion non contrainte ; cela ne doit pas devenir un accès à la profession obligatoire) **et représentativité démocratique** : 1 fournisseur (personne physique / morale) = 1 voix.



Organes de gestion de la Charte eTIC

Le Conseil de surveillance de la marque « eTIC »

Pour veiller au bon déroulement de ce dispositif déontologique et au respect des valeurs susmentionnées, un Conseil de surveillance a été constitué, en rassemblant les différentes personnes morales qui ont souhaité parrainer moralement cette initiative.

Composition :

Seules les personnes morales ayant une mission d'utilité publique (ou de représentation professionnelle reconnue), dans le secteur des TIC peuvent introduire une candidature au Conseil, par l'intermédiaire du Secrétaire général, après s'être engagées moralement à parrainer ce dispositif déontologique (ce qui implique notamment une participation active à son fonctionnement, un soutien public, et un relais promotionnel). Elles ne peuvent être actionnaires à plus de 10% ou être représentées dans des organes décisionnels de fournisseurs signataires de la Charte eTIC.

Lorsque leur candidature a été acceptée, les personnes morales doivent désigner une personne comme représentant, en veillant à la neutralité de celui-ci par rapport aux acteurs du secteur TIC. En aucun cas, il ne peut être actionnaire à titre personnel à plus de 10% ou dirigeant d'un fournisseur signataire de la Charte eTIC. Cette personne peut être remplacée par une autre à tout moment (notification à faire auprès du Secrétaire général).

Les personnes morales membres doivent montrer annuellement qu'elles continuent à parrainer activement ce dispositif déontologique pour pouvoir participer aux réunions du Conseil (ex : faire connaître la Charte eTIC auprès de leurs contacts).

N'est automatiquement plus membre du Conseil, une personne morale qui pendant deux années consécutives n'a plus désigné de représentants au Conseil.

A tout moment, une personne morale peut démissionner du Conseil.

Attribution :

Le conseil de surveillance a comme attribution :

- la gestion administrative et la défense de la marque collective «eTIC » déposée au niveau du Benelux, qu'il peut déléguer totalement ou partiellement à un de ses membres.
- La ratification de modifications à apporter à la Charte eTIC et au Règlement, ainsi que la ratification de protocoles de collaboration avec des structures officielles ou d'autres dispositifs déontologiques



- la désignation / révocation d'un Secrétaire général (mandat de 2 ans maximum), chargé du secrétariat du Conseil, de la gestion du fichier des fournisseurs enregistrés "eTIC" au niveau Benelux, de la communication et de la promotion de la Charte eTIC, de l'établissement et le développement de partenariats, ainsi que de l'interface avec les secrétariats des Chambres du Comité eTIC et les autres dispositifs déontologiques partenaires (ex : « eTIC France »,...);
- La désignation de la manière d'organiser et répartir entre Chambres le secrétariat et le traitement des plaintes et la désignation des organismes qui en sont chargés
- La désignation de représentants effectifs et suppléants, ou d'observateurs, au sein des Chambres du Comité eTIC (mandats de 2 ans maximum)
- L'approbation de l'adhésion de nouvelles personnes morales (le conseil peut aussi accepter comme observateur un représentant de dispositifs déontologiques, avec qui un partenariat est noué) ;
- Prendre les décisions structurelles (ou d'urgence, en substitution du Comité eTIC en cas de défaillance décisionnelle) nécessaires pour poursuivre le bon fonctionnement des opérations.

La langue de travail du Conseil est le français.

Un règlement intérieur spécifique précise le fonctionnement du Conseil de surveillance

Le Comité « eTIC »

Pour accompagner plus au quotidien l'application de la Charte eTIC et notamment examiner les plaintes qui seraient émises en cas de non-respect de cette Charte par un ou plusieurs de ses signataires, un Comité « eTIC » est mis en place.

Composition :

Il est constitué de représentants des fournisseurs signataires de la Charte, de représentants des utilisateurs professionnels, et de représentants du Comité de Surveillance.

Pour des raisons pratiques, le Comité de surveillance peut décider de répartir le traitement de plaintes entre plusieurs Chambres autonomes pour examiner et trancher les plaintes, selon l'origine géographique des plaintes et/ou la langue de travail du plaignant. Un secrétariat distinct peut être désigné pour chaque Chambre. Chaque Chambre peut fixer son propre règlement intérieur de fonctionnement, complétant les présentes dispositions.

Attribution :

Le Comité se forge une opinion sur le respect de la Charte (et des engagements complémentaires) ou le non-respect manifeste d'une ou de plusieurs clauses ou de l'obligation de publicité. Il n'a pas pour rôle de porter un jugement sur l'éventuel litige commercial, mais de prendre position par



rapport à la Charte Déontologique et si nécessaire de prendre la décision de retirer le droit de faire référence à la marque déposée collective « eTIC ».

Un règlement intérieur spécifique précise le fonctionnement des Chambres du Comité

Gestion des enregistrements

Exigences

Pour être repris parmi les fournisseurs « eTIC », les personnes morales ou personnes physiques, qui déclarent être professionnellement actives commercialement dans le domaine des TIC et s'adresser (notamment) au marché professionnel belge ou luxembourgeois, doivent introduire un formulaire d'engagement à respecter sans réserve la Charte déontologique « eTIC » et le présent document. Le fournisseur doit aussi reconnaître l'autorité du Comité « eTIC » et du Conseil de surveillance (anciennement appelé « Assemblée des organismes ») pour arbitrer les litiges éventuels ainsi que pour porter des adaptations à la Charte, et doit accepter de mentionner son engagement sur tout document nouvellement établi ainsi que de diffuser la documentation sur le dispositif déontologique « eTIC » à ses nouveaux prospects. En signant le document, il déclare aussi être informé et accepte expressément que les décisions issues de la procédure de médiation, celles qui sont prononcées par le Comité et/ou ses éventuels manquements aux obligations prévues dans la présente Charte puissent porter préjudice à son activité professionnelle en termes d'image et de développement économique et ne pourront faire l'objet d'aucune indemnité.

Les fournisseurs belges doivent être inscrits à la Banque Carrefour des entreprises. Les demandes provenant de fournisseurs dont le siège social est situé hors du Benelux ne seront traitées qu'en l'absence de dispositifs déontologiques, actifs dans la zone géographique du demandeur, avec qui un partenariat est noué. Dans le dossier, le fournisseur devra montrer l'existence d'au moins un client professionnel au Benelux.

Procédure

Le formulaire doit être transmis au Secrétaire général, par l'intermédiaire éventuellement des secrétariats des Chambres du Comité eTIC.

Le Secrétaire général est habilité à effectuer un contrôle sommaire du formulaire, en consultant par exemple la Banque Carrefour des Entreprises et le Moniteur (ex : contrôle



des coordonnées, de la forme juridique, de la mention des TIC dans l'objet social et sur les documents promotionnels, de l'existence d'un site Internet mentionnant une activité commerciale dans le secteur des TIC vers un public professionnel).

S'il y a été informé d'un jugement sur le fond défavorable au fournisseur pris par un Tribunal de commerce dans les 24 derniers mois, le secrétaire général est habilité à demander au fournisseur une attestation, émise par un organisme d'audit agréé, du respect de toutes les clauses de la Charte pour les contrats conclus par le fournisseur au cours des 6 derniers mois (audit nécessitant une vérification d'un échantillon aléatoire de contrats, mais aussi une vérification pratique, via une enquête auprès d'un échantillon représentatif de la clientèle). L'enregistrement est mis en attente jusqu'à obtention de cette attestation.

Si aucun élément douteux n'est identifié lors du contrôle sommaire, il communique par e-mail le logo ainsi qu'un numéro Benelux d'enregistrement « eTIC » et signale que l'enregistrement est provisoire, dans l'attente de réception dans le mois d'une preuve de respect de l'engagement de publicité vers les clients (tel un document standard, papier / électronique remis à tous les prospects et mention sur le site Internet). En l'absence de remise d'un tel document ou d'adaptation du site Internet, après un mois l'enregistrement est automatiquement suspendu « administrativement » (sans qu'une notification ne soit nécessaire).

Dans le cas contraire, il demande par e-mail les éclaircissements nécessaires.

Suspension administrative

Une suspension administrative peut aussi automatiquement se produire si le fournisseur ne donne pas de suite utile dans le mois à un courrier (éventuellement précédé d'un e-mail) qui serait adressé par le Secrétaire général après avoir constaté, d'initiative ou à la suite d'une interpellation d'une personne, que :

- Les coordonnées du siège social ne sont plus exactes
- La forme juridique a changé
- Le site Internet est inactif pendant une période de plus d'un mois ou ne respecte pas l'obligation de publicité indiquée dans la Charte
- Aucun accusé de réception n'est donné dans les 3 jours ouvrables à un message électronique relatif à ce dispositif adressé à l'adresse communiquée et demandant explicitement cet accusé de réception



- les prospects du fournisseur ne sont pas systématiquement informés de l'engagement « eTIC » dès les premiers échanges écrits

Une suspension administrative peut également se produire si, après avoir été informé d'un jugement sur le fond défavorable au fournisseur pris par un Tribunal de commerce dans les 24 derniers mois, le secrétaire général ne reçoit pas endéans les 3 mois une attestation, émise par un organisme d'audit agréé, du respect de toutes les clauses de la Charte pour les contrats conclus par le fournisseur au cours des 6 derniers mois (audit nécessitant une vérification d'un échantillon aléatoire de contrats, mais aussi une vérification pratique, via une enquête auprès d'un échantillon représentatif de la clientèle).

Une décision de suspension d'enregistrement a pour seule conséquence la suspension, pendant la période fixée, de la diffusion publique de la mention du nom de l'enregistré, notamment sur le site Internet, et la suspension de l'autorisation pour le fournisseur de publier le logo « eTIC » pendant cette période. Une liste des fournisseurs « suspendus » est susceptible d'être publiée sur le site Internet. Le fournisseur reste lié par ses engagements déontologiques « eTIC » vis-à-vis de tous les clients qui auraient conclu avant la date de suspension, ainsi que vis-à-vis des prospects qui auraient été informés de l'engagement « eTIC » mais qui n'auraient pas été avertis formellement de la suspension de l'engagement. Les plaintes qui seraient émises par ces personnes restent recevables.

La suspension administrative s'applique jusqu'au 1^e du mois suivant. Elle est automatiquement prolongée jusqu'au 1^{er} du mois suivant tant que la régularisation n'a pas été effectuée et signalée au Secrétaire général (qui dispose d'un délai de 10 jours ouvrables pour se prononcer).

Chaque 1^e jour de trimestre, le Secrétaire général peut procéder au retrait de l'enregistrement de tout dossier non régularisé pendant une période d'au moins 3 mois, après avoir adressé, à la dernière adresse indiquée, un e-mail et une lettre 1 mois avant l'échéance.

Le secrétaire général recueille aussi les demandes de reconnaissance bilatérale (avec notamment le dispositif « eTIC France ») et gère les échanges de bases de données avec ses homologues.



Gestion des plaintes

Le processus de gestion des plaintes est décrit ci-dessous. L'attention est toutefois attirée sur la possibilité de solliciter une « entremise informelle » avant le « dépôt d'une plainte ».

1. Dépôt des plaintes

Usage des langues :

- Les clients dont le siège social est situé en région wallonne, au Grand Duché du Luxembourg et en Région Bruxelles-Capitale doivent introduire la plainte en français.
- Les clients dont le siège social est situé en région flamande doivent introduire la plainte en néerlandais.

La langue utilisée dans la plainte sera maintenue autant que possible pour l'ensemble de la procédure. L'origine géographique du client détermine à quelle Chambre du Comité eTIC la plainte doit être adressée.

REM : Actuellement, le dispositif déontologique « eTIC » ne couvre pas les Pays Bas. Le Conseil de surveillance a réparti la gestion des plaintes provenant de clients belges et luxembourgeois en 2 Chambres: la Chambre « francophone » (plaintes introduites en français) et la Chambre « néerlandophone » (plaintes introduites en néerlandais). Pour chaque Chambre, un secrétariat chargé de gérer les plaintes a été désigné

La plainte doit être déposée par écrit, soit par courrier, soit par fax, soit par e-mail, aux coordonnées du secrétariat de la Chambre indiquées sur le site Internet.

Les échanges de correspondance entre les parties et le Secrétariat de la Chambre seront effectués autant que possible par e-mail.

Pour être considérée comme complète, la plainte doit comprendre les éléments suivants :

- > nom, adresse, numéros de téléphone, de fax et l'adresse électronique (e-mail) du plaignant;
- > nom du fournisseur « eTIC » présumé avoir commis l'(les) infraction(s);
- > description du projet que les deux parties, client et fournisseur, ont contractuellement accepté;
- > une description très précise du désaccord intervenu et des circonstances
- > la mention de l'article ou des articles de la présente Charte qui, selon les présomptions, ont été enfreintes, accompagnée des doléances du plaignant;
- > tous les documents et renseignements utiles à l'établissement de la preuve de



l'infraction ou des infractions supposée(s) [ex : document de commande, conditions du marché], et montrant que l'infraction a eu lieu pour un contrat conclu après la date de signature de la charte par le fournisseur.

2. Vérification de la recevabilité

Après réception de la plainte, le Secrétariat de la Chambre du Comité eTIC examine la recevabilité de celle-ci et vérifie si le dossier est complet, dans un délai maximum de 10 jours ouvrables (20 jours pendant la période de juillet-août).

Situations d'irrecevabilité [cf champ d'application de la Charte]:

- Un plaignant qui appartient au secteur privé, mais qui n'est ni une PME (cf. définition européenne), ni un indépendant;
- Un plaignant qui n'est pas un client professionnel d'un fournisseur signataire de la Charte
- Un plaignant dont ni le siège social ni un siège d'exploitation est situé dans la zone géographique de portée de la Charte [*en 2009 : la Belgique et le Grand Duché du Luxembourg*] ;
- Un plaignant qui serait fournisseur de solution TIC
- Une plainte relative à une infraction supposée qui aurait été commise dans le cadre :
 - de contrats conclus avant la date de signature de la Charte par le fournisseur ;
 - ou d'un marché attribué par adjudication (moins-disant);
- Une plainte qui aurait été déjà considérée comme recevable par une autre commission déontologique s'inscrivant dans le même esprit que la Charte « eTIC » ;
- Une plainte non liée à la violation d'une ou plusieurs clauses spécifiques de la Charte (ou des engagements complémentaires) ou de l'obligation de publicité.

Si le Secrétariat relève que la plainte est irrecevable, la décision est notifiée au plaignant. L'irrecevabilité de la plainte entraîne d'emblée la fin de la procédure initiée.

Si le Secrétariat conclut que la plainte n'est pas complète, il notifie au plaignant les pièces manquantes et l'invite à compléter le dossier. Le plaignant dispose d'une période de 20 jours ouvrables pour compléter le dossier. En cas de manquement à cette invitation de compléter le dossier dans le délai imparti, il sera mis fin à la procédure.

3. Consultation de la partie adverse et vérification du caractère fondé de la plainte

Lorsque le Secrétariat estime la plainte recevable et complète, il en notifie le plaignant et fait savoir que la plainte sera examinée de façon approfondie, à moins que le fournisseur incriminé ne



démontre que la plainte ne soit pas du tout fondée. Le Secrétariat notifie parallèlement l'existence et l'objet de la plainte au fournisseur incriminé (en listant les pièces jointes à la plainte). Simultanément, il invite le fournisseur à communiquer au secrétariat, dans les 10 jours ouvrables (le délai peut être doublé sur demande motivée auprès du secrétariat avant l'expiration) :

- ses éventuelles réactions et contre-arguments à la (aux) plainte(s) formulée(s).
- des éléments et pièces complémentaires qui montreraient que le fournisseur a bien respecté ses engagements dans le cadre de la Charte eTIC.

Le fournisseur peut aussi formuler une proposition d'arrangement à l'amiable, soit directement au plaignant, soit par l'intermédiaire du Secrétariat. L'acceptation de cette proposition par le plaignant lève la procédure d'examen de la plainte.

L'éventuelle réponse est notifiée au plaignant qui, sur base de celle-ci, doit décider de maintenir ou de retirer sa plainte. Sans réponse de sa part dans les 20 jours ouvrables, il est mis fin à la procédure.

Si, après réception des éléments et pièces remis par les 2 parties, le Secrétaire ne relève rien qui permette d'estimer que la plainte est fondée quant au non-respect de la Charte, il en fait part au plaignant. Si celui-ci maintient sa plainte, le dossier sera transmis pour premier examen aux membres de la Chambre du Comité eTIC. Ceux-ci seront invités par e-mail à se prononcer à ce stade-ci uniquement sur le caractère fondé ou non de la plainte. Si une majorité des membres du Comité eTIC répondent à l'e-mail par la négative, il sera mis fin à la procédure.

Le secrétaire est habilité, s'il identifie des pistes potentielles de solutions et si le climat relationnel le permet, à émettre une éventuelle proposition de conciliation aux 2 parties. Si elles l'acceptent, il sera mis fin à la procédure.

En cas d'urgence motivée, ou d'absence d'accusé de réception de la part du fournisseur dans les 3 jours ouvrables après envoi de la notification, le secrétaire peut transmettre directement la plainte au Comité eTIC.

4. Médiation

Si la plainte est maintenue, une procédure de médiation à l'amiable sera alors proposée. Les deux parties seront invitées à convenir d'un médiateur. Cette procédure ne sera pas contraignante pour les parties. Cette procédure ne pourra être mise en œuvre dans le cas où une action judiciaire a déjà été lancée par l'une des parties pour résoudre leur litige.

5. Examen de la plainte par le Comité

Si une des parties refuse l'intervention d'un médiateur, si les deux parties n'ont pu s'entendre sur le nom d'un médiateur dans un délai de 20 jours ouvrables, ou encore si le médiateur remet un



rapport concluant qu'il n'a pu aboutir à un accord, le plaignant pourra alors demander au Secrétariat qu'il transmette le dossier de plainte, complété de l'éventuel avis du médiateur, à sa Chambre pour examen lors de sa prochaine réunion.

Le Secrétariat fixera la date à laquelle le dossier sera examiné par le Comité.

Par e-mail, il convoquera les membres de la Chambre du Comité habilitée à trancher la plainte, et invitera le plaignant et le fournisseur concerné, s'ils le souhaitent, à désigner un représentant à la réunion pour apporter oralement des éclaircissements en séance, avant délibération.

Les membres qui se retrouvent dans une situation de conflit d'intérêt doivent le signaler au Secrétariat et ne peuvent pas participer aux débats ni au vote des points concernés.

Lors de la réunion (de la Chambre) du Comité, son Secrétariat donne un compte rendu de la plainte à traiter. Ensuite, l'occasion est offerte au plaignant et au fournisseur concerné d'user de leur droit à être entendus. Ensuite, le Comité délibère la suite à donner à la plainte introduite, pour autant que celle-ci soit déclarée fondée au niveau du non-respect de la Charte.

Le Comité peut décider :

- > d'un classement sans suite
- > d'un avertissement au fournisseur (avec suspension, ou non, du droit d'utiliser la marque « eTIC », pendant une période définie de minimum 2 mois et maximum 12)
- > d'un retrait, motivé, du droit d'utiliser la marque déposée « eTIC »
- > de prendre acte des actions effectuées ou décidées par le fournisseur pour corriger structurellement le problème, et de se réserver la possibilité de prononcer un avertissement, ou une suspension, si le fournisseur n'est pas en mesure de montrer l'efficacité de ces actions dans un délai de 6 mois.

La décision est consignée par écrit par le Secrétariat chargé de la gestion de la plainte et notifiée au plaignant et au fournisseur concerné.

La liste des plaintes qui arrivent à l'examen par le Comité seront publiées sur Internet, avec la mention de la décision prise, pendant une durée de 24 mois.

En cas de classement sans suite ou de prise d'actes d'actions entreprises pour corriger le problème, le Comité peut décider de ne pas publier le nom des 2 parties.

Avertissement

En cas d'avertissement, si le fournisseur concerné s'engage à poursuivre activement la recherche d'une solution satisfaisante pour le plaignant et prend des dispositions susceptibles d'éviter de



nouvelles plaintes à l'avenir, le Comité peut décider de postposer la publication des noms des 2 parties pendant une période déterminée. Si le différent est résolu pendant cette période, les deux parties peuvent demander conjointement que leur nom ne soit finalement pas publié sur Internet.

Suspension

Une décision de suspension d'enregistrement a pour seule conséquence la suspension, pendant la période fixée, de la diffusion publique de la mention du nom de l'enregistré, notamment sur le site Internet, et la suspension de l'autorisation pour le fournisseur de publier le logo « eTIC » pendant cette période. Le fournisseur reste lié par ses engagements déontologiques « eTIC » vis-à-vis de tous les clients qui auraient conclu avant la date de suspension, ainsi que vis-à-vis des prospects qui auraient été informés de l'engagement « eTIC » mais qui n'auraient pas été avertis formellement de la suspension de l'engagement. Les plaintes qui seraient émises par ces personnes restent recevables.

Retrait

En cas de retrait du droit d'utiliser la marque « eTIC », le nom du fournisseur est retiré de la liste des fournisseurs enregistrés. Le fournisseur sanctionné ne peut plus utiliser le logo « eTIC » et faire référence à son engagement.

Le fournisseur a la faculté, après un délai minimum de 24 mois de réintroduire une demande d'adhésion. Celle-ci devra être motivée en indiquant au minimum les mesures que le fournisseur prendra pour éviter les problèmes qui ont été à l'origine du retrait de l'enregistrement. Le Comité eTIC (ou la Chambre du Comité eTIC qui avait examiné la plainte) se prononcera sur la demande de ré-adhésion. Il peut accepter d'examiner ce type de demande avant le délai de 24 mois si le fournisseur a procédé à des adaptations importantes susceptibles de modifier la gestion de la relation clientèle, telles que l'obtention d'une norme qualité ISO ou un changement de l'équipe de Direction.

Remarques

Les décisions du Comité eTIC sont effectives dès notification et sans appel. Par contre, il est possible de faire connaître son désaccord par rapport à la décision du Comité auprès du Conseil de surveillance. Le désaccord doit être signalé au Secrétaire général, dans les 20 jours ouvrables après notification de la décision par le Secrétariat de gestion de la plainte, en motivant sa démarche et en proposant des suggestions d'amélioration. Lors de la prochaine réunion du Conseil, celui-ci examinera les suggestions, et éventuellement s'en inspirera pour améliorer la Charte et/ou son fonctionnement. Si le droit d'utiliser la marque « eTIC » a été retiré à un fournisseur sur base du non-respect d'une clause alors qu'à l'avenir, pour un cas semblable, le fournisseur ne se trouverait plus en infraction du fait de la modification apportée à la Charte, le fournisseur est alors



autorisé, dès approbation de la modification, à adhérer à nouveau à la Charte et à faire usage de la marque « eTIC ».

La non-contribution du fournisseur concerné à la procédure ou son refus de se présenter à la séance du Comité ne constitue en rien une restriction pour le Comité quant à sa capacité à se prononcer sur la plainte qui a été introduite.

Si la décision du Comité implique une action positive du fournisseur défaillant pour corriger le problème, celle-ci dispose d'un délai de 20 jours ouvrable à compter du moment où elle a eu connaissance de la décision pour exécuter celle-ci et en tenir informé le Secrétariat. Si le fournisseur n'a pas donné suite à la décision dans le délai imparti, le droit d'utiliser la marque « eTIC » est automatiquement suspendu pour 3 mois. Le Comité en est informé et reste habilité à se prononcer pour un retrait, du moment que la décision est prise avant l'expiration de la période de suspension.

Entremise informelle

Nouvelle possibilité, en vigueur à partir du 1^e mai 2011, qui, après rodage, fera l'objet d'une évaluation fin 2012.

Avant de déposer formellement plainte, il est possible de solliciter l'intervention du secrétariat de sa chambre linguistique comme « facilitateur ». Cette intervention est uniquement informelle, et garantit l'absence de publicité quant à l'identité des 2 parties (des statistiques seront néanmoins tenues par le secrétariat et celui-ci peut communiquer sur le type et la nature des litiges qui ont fait l'objet d'entremises).

L'entremise vise à faciliter la reprise d'un dialogue constructif entre les 2 parties, avec pour objectif de permettre l'aboutissement du projet du plaignant dans des conditions acceptables pour les 2 parties.

Cette possibilité d'intervention dépend toutefois des disponibilités du secrétariat, qui ne peut être tenu par des délais. Celui-ci est libre d'accepter ou de refuser d'intervenir, sans devoir motiver sa décision.

Cette intervention impliquera que le secrétariat ne pourra assurer une mission de médiation si une plainte est officiellement déposée, et donc qu'un médiateur externe sera d'office requis.

Tant le secrétariat que le plaignant peuvent arrêter à tout moment ce type d'intervention informelle. Celle-ci est réputée clôturée en l'absence de nouvelles d'une des parties pendant plus de 20 jours ouvrables.

En cas d'échec de l'entremise (non reprise d'un dialogue constructif entre les 2 parties, ou dialogue suspendu pendant plus de 20 jours ouvrables), le plaignant reste libre d'introduire formellement plainte. La procédure implique que l'absence de publicité quant à l'identité des 2 parties n'est plus



garantie. Elle est réputée repartir de zéro, sans prendre automatiquement en compte les éventuels échanges effectués dans le cadre de l'entremise, réputée informelle.

Interprétation de la Charte - Demande de lever de doute

Toute personne souhaitant un avis sur l'interprétation spécifique qui doit être donnée à l'une ou plusieurs clauses de la Charte a la possibilité de soumettre une question au Secrétariat général, par l'intermédiaire éventuellement d'un secrétariat de gestion des plaintes.

Le Secrétariat général étudie la question et formule un projet de réponse dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la question. Le projet de réponse est envoyé par courrier électronique à l'ensemble des membres du Comité eTIC, toute chambre confondue, par l'intermédiaire des différents secrétariats. Si les membres du Comité n'ont aucune remarque particulière à émettre dans les 3 jours ouvrables suivant l'envoi du projet de réponse, le Secrétaire général envoie cette réponse au demandeur.

Si l'un ou plusieurs membres du Comité a des remarques particulières à émettre concernant le projet de réponse et s'il n'a pas urgence à remettre une réponse, une tentative de consensus est lancée par courrier électronique. Si un consensus est effectivement atteint par ce moyen, cette réponse est communiquée au demandeur.

Dans le cas où la commission n'atteindrait pas de consensus ou s'il y a urgence, la question sera examinée par le Conseil de surveillance (en consultation rapide par e-mail ou en séance).



ANNEXE 1

Règlement intérieur pour le fonctionnement spécifique Du Conseil de surveillance eTIC

Convocation

Ce Conseil se réunira au moins 2 mois avant l'échéance des mandats, de même que chaque fois que le Secrétaire général l'estime nécessaire ou est saisi d'une demande par le Comité eTIC (ou une de ses Chambres).

La convocation est effectuée par e-mail, adressé au moins 10 jours ouvrables à l'avance, par le Secrétaire général, à l'attention de la dernière personne que chaque organisme a désignée comme représentant au Conseil. En cas de demande de modification de la Charte ou du présent règlement, les propositions doivent être annexées à l'ordre du jour. Ne pourront être modifiés lors de la séance que les chapitres qui auront été indiqués à l'ordre du jour.

Un représentant empêché peut transmettre à un autre membre du Conseil une procuration.

Processus de décision

Les décisions sont prises à la majorité simple des membres présents (chaque représentant présent dispose d'une voix + éventuellement une voix liée à une procuration), sauf en cas de modification du champ d'application ou de l'objet du dispositif déontologique, ou en cas d'arrêt (majorité des 2/3). En cas de partage des voix, celle du participant le plus âgé est prépondérante.

Les points portant sur des propositions de modifications de la Charte et de son règlement peuvent être reportés à une seconde séance, sur la demande motivée d'au moins 3 organismes du Conseil de surveillance, exprimée soit par courrier cosigné, soit en séance avant l'examen du point. Les propositions pourront alors être approuvées en seconde lecture.

Les représentants qui se retrouvent dans une situation de conflit d'intérêt, qu'il soit personnel ou institutionnel, doivent le signaler au Secrétariat général et ne peuvent pas participer aux débats ni au vote des points concernés.

Un projet de PV de chaque séance est établi et envoyé par e-mail aux personnes présentes. Il est réputé être définitif en l'absence de réaction dans les 5 jours ouvrables.



Une procédure de décision allégée est prévue, en cas d'urgence ou pour statuer sur des points précis (notamment: protocole de collaboration, éclaircissement de disposition, litige ponctuel, situation non prévue dans les documents, désignation ou remplacement de mandataires suppléants / observateurs), le Secrétaire général transmet par e-mail aux représentants une proposition de décision. Les représentants disposent de 3 jours ouvrables pour signaler un éventuel désaccord. La proposition est considérée comme non adoptée via cette procédure de décision si au moins 1/3 des représentants la rejettent. Ne peuvent être examinés de la sorte le renouvellement de mandats de représentants effectifs et la ratification de modifications de la Charte.

En cas de constat d'absence, parmi les personnes morales membres, de personnes candidates répondant au critère strict de neutralité et ayant obtenu une majorité des suffrages, les mandats de représentation peuvent être attribués par le Conseil à une ou des personnes extérieures, après appel à candidature publié au moins 10 jours sur au moins 3 sites Internet d'organismes membres du Comité (sauf situation d'urgence). En cas de constat d'absence, parmi les personnes morales membres, de candidats répondant au critère strict de neutralité et ayant obtenu une majorité des suffrages pour assurer une mission de secrétariat de gestion des plaintes, une procédure négociée conforme aux règles de marché public sera lancée pour rechercher une interface de gestion.



ANNEXE 2

Règlement intérieur pour le fonctionnement spécifique de la Chambre francophone du Comité eTIC

Composition de la Chambre

La Chambre francophone du Comité eTIC est composée au maximum de :

- > 4 représentants de fournisseurs TIC effectifs et 4 représentants suppléants,
- > 2 représentants effectifs d'utilisateurs professionnels de TIC non offreurs de solutions dans ce domaine et 2 représentants suppléants,
- > 2 représentants effectifs d'organismes parrainant la Charte et 2 représentants suppléants.

Il est appuyé par un organisme désigné par le Comité de surveillance pour assurer la gestion des plaintes de la « zone francophone »

Désignation des représentants :

- Les représentants de fournisseurs TIC sont choisis parmi les fournisseurs enregistrés comme respectant la Charte. Ces fournisseurs peuvent se présenter comme candidat à la fonction de membre de la Chambre francophone du Comité. Le Secrétariat prévoira sur le site Internet la place nécessaire à la présentation des candidats. L'élection des membres et des membres suppléants aura lieu lors d'une réunion convoquée par le Secrétariat. Des renseignements supplémentaires sur les élections comme la date, l'heure, les procédures de nomination, la méthode du vote et le dépôt des procurations, seront publiés en temps utile sur le site Internet, et annoncés par courrier électronique aux fournisseurs signataires. Si les élections n'ont pu se dérouler avant la fin des mandats ou si le nombre de candidatures est inférieur au nombre de représentants minimum, les mandats attribués lors de l'élection précédente peuvent être exceptionnellement prolongés de maximum 1 an supplémentaire de manière à atteindre le nombre minimum.
- Les représentants des utilisateurs sont désignés tous les 2 ans par le Secrétariat de gestion des plaintes francophones en veillant à avoir autant que possible au moins un représentant d'organismes publics locaux ou régionaux et un représentant de PME. Dans la mesure du



possible, il procède à ces désignations après avoir lancé un appel à candidatures via au moins 2 organismes en contact avec des utilisateurs professionnels de TIC en région wallonne. Il veillera à ce qu'il n'y ait pas, pendant une période de plus de 4 mois, moins de 2 représentants des utilisateurs, en procédant au remplacement des représentants démissionnaires ou absents à plus de 2 réunions consécutives.

Le mandat des membres élus et des suppléants de la commission est d'une durée de 2 ans maximum et n'est pas rémunéré.

Quorum

La Chambre ne peut être réunie qu'une seule fois par mois au maximum et ne se réunit pas pendant les mois de juillet, août et décembre.

La présence d'au moins 1 représentant de chacune des 3 catégories est requise pour que la Chambre puisse délibérer valablement. Si ce quorum n'est pas atteint, les dossiers à traiter sont reportés à la prochaine séance.

Processus de décision

Les décisions sont prises à la majorité simple des personnes présentes (les procurations ne sont pas autorisées). En cas de parité, la voix de la personne la plus âgée est prépondérante.

Un projet de PV de chaque réunion est établi et envoyé par e-mail aux personnes présentes. Il est réputé être définitif en l'absence de réaction dans les 2 jours ouvrables. Le PV définitif est alors transmis par e-mail à l'ensemble des membres, effectifs et suppléants.

Une procédure de décision allégée est prévue, pour statuer sur une demande d'éclaircissement, sur le caractère fondé d'une plainte, ou sur une modification d'une décision prise à la suite d'une plainte, compte tenu de la mauvaise / bonne suite donnée par le fournisseur au niveau des mesures correctrices / obligation de publication (ex : transformation d'une suspension en un retrait, décision d'avertissement ou de suspension en l'absence de mise en œuvre de mesures correctrices qui avaient été annoncées ; décision de publication ou de retrait de publication du nom du fournisseur sanctionné). Le Secrétariat transmet par e-mail aux membres effectifs et suppléants une proposition de décision. Les représentants disposent de 3 jours ouvrables pour signaler un éventuel désaccord. La proposition est considérée comme non adoptée via cette procédure de décision si au moins 1/3 des membres effectifs et suppléants la rejettent. Ne peuvent être traités de la sorte le premier examen d'une plainte au Comité eTIC.

Remplacements

Les membres suppléants sont prévus pour remplacer éventuellement les représentants effectifs choisis à l'origine dans les cas stipulés ci-dessous. Ils reçoivent copie pour information des



convocations et PV des séances. En fonction du nombre de membres effectifs ayant signalé leur indisponibilité au moins 6 jours ouvrables avant la séance, le secrétariat contacte le nombre correspondant de suppléants (en suivant l'ordre de désignation), en leur signalant qu'ils peuvent participer à la réunion, en remplacement du membre empêché.

Si un membre du Comité est absent à deux réunions consécutives de la commission sans avoir préalablement averti le Secrétariat ou sans raisons fondées, ce membre est suspendu et remplacé jusqu'à la fin de son mandat par un membre suppléant.

Si un membre du Comité donne sa démission, il sera remplacé par un membre suppléant jusqu'à la fin de son mandat.



ANNEXE 3

Règlement intérieur pour le fonctionnement spécifique de la Chambre néerlandophone du Comité eTIC

Composition de la Chambre

La Chambre néerlandophone du Comité eTIC est composée au maximum de :

- > 4 représentants de fournisseurs TIC effectifs et 4 représentants suppléants,
- > 2 représentants effectifs d'utilisateurs professionnels de TIC non offreurs de solutions dans ce domaine et 2 représentants suppléants,
- > 2 représentants effectifs d'organismes parrainant la Charte et 2 représentants suppléants.

Il est appuyé par un organisme désigné par le Comité de surveillance pour assurer la gestion des plaintes de la « zone néerlandophone »

Désignation des représentants :

- Les représentants de fournisseurs TIC sont choisis parmi les fournisseurs enregistrés comme respectant la Charte. Ces fournisseurs peuvent se présenter comme candidat à la fonction de membre de la Chambre néerlandophone du Comité. Le Secrétariat prévoira sur le site Internet la place nécessaire à la présentation des candidats. L'élection des membres et des membres suppléants aura lieu lors d'une réunion convoquée par le Secrétariat. Des renseignements supplémentaires sur les élections comme la date, l'heure, les procédures de nomination, la méthode du vote et le dépôt des procurations, seront publiés en temps utile sur le site Internet, et annoncés par courrier électronique aux fournisseurs signataires. Si les élections n'ont pu se dérouler avant la fin des mandats ou si le nombre de candidatures est inférieur au nombre de représentants minimum, les mandats attribués lors de l'élection précédente peuvent être exceptionnellement prolongés de maximum 1 an supplémentaire de manière à atteindre le nombre minimum.
- Les représentants des utilisateurs sont désignés tous les 2 ans par le Secrétariat de gestion des plaintes néerlandophones en veillant à avoir autant que possible au moins un représentant d'organismes publics locaux ou régionaux et un représentant de PME. Dans la



mesure du possible, il procède à ces désignations après avoir lancé un appel à candidatures via au moins 2 organismes en contact avec des utilisateurs professionnels de TIC en région wallonne. Il veillera à ce qu'il n'y ait pas, pendant une période de plus de 4 mois, moins de 2 représentants des utilisateurs, en procédant au remplacement des représentants démissionnaires ou absents à plus de 2 réunions consécutives.

Le mandat des membres élus et des suppléants de la commission est d'une durée de 2 ans maximum et n'est pas rémunéré.

Quorum

La Chambre ne peut être réunie qu'une seule fois par mois au maximum et ne se réunit pas pendant les mois de juillet, août et décembre.

La présence d'au moins 1 représentant de chacune des 3 catégories est requise pour que la Chambre puisse délibérer valablement. Si ce quorum n'est pas atteint, les dossiers à traiter sont reportés à la prochaine séance.

Processus de décision

Les décisions sont prises à la majorité simple des personnes présentes (les procurations ne sont pas autorisées). En cas de parité, la voix de la personne la plus âgée est prépondérante.

Un projet de PV de chaque réunion est établi et envoyé par e-mail aux personnes présentes. Il est réputé être définitif en l'absence de réaction dans les 2 jours ouvrables. Le PV définitif est alors transmis par e-mail à l'ensemble des membres, effectifs et suppléants.

Une procédure de décision allégée est prévue, pour statuer sur une demande d'éclaircissement, sur le caractère fondé d'une plainte, ou sur une modification d'une décision prise à la suite d'une plainte, compte tenu de la mauvaise / bonne suite donnée par le fournisseur au niveau des mesures correctrices / obligation de publication (ex : transformation d'une suspension en un retrait, décision d'avertissement ou de suspension en l'absence de mise en œuvre de mesures correctrices qui avaient été annoncées ; décision de publication ou de retrait de publication du nom du fournisseur sanctionné). Le Secrétariat transmet par e-mail aux membres effectifs et suppléants une proposition de décision. Les représentants disposent de 3 jours ouvrables pour signaler un éventuel désaccord. La proposition est considérée comme non adoptée via cette procédure de décision si au moins 1/3 des membres effectifs et suppléants la rejettent. Ne peuvent être traités de la sorte le premier examen d'une plainte au Comité eTIC.

Remplacements

Les membres suppléants sont prévus pour remplacer éventuellement les représentants effectifs choisis à l'origine dans les cas stipulés ci-dessous. Ils reçoivent copie pour information des



convocations et PV des séances. En fonction du nombre de membres effectifs ayant signalé leur indisponibilité au moins 6 jours ouvrables avant la séance, le secrétariat contacte le nombre correspondant de suppléants (en suivant l'ordre de désignation), en leur signalant qu'ils peuvent participer à la réunion, en remplacement du membre empêché.

Si un membre du Comité est absent à deux réunions consécutives de la commission sans avoir préalablement averti le Secrétariat ou sans raisons fondées, ce membre est suspendu et remplacé jusqu'à la fin de son mandat par un membre suppléant.

Si un membre du Comité donne sa démission, il sera remplacé par un membre suppléant jusqu'à la fin de son mandat.

Incompatibilités :

Les membres effectifs et suppléants, de même que le Secrétariat, sont liés par une obligation générale de confidentialité pendant la durée de leur mandat et pendant les 24 mois qui suivent celui-ci.

Dans le cas où un litige concerne un fournisseur dont un dirigeant ou un actionnaire à plus de 10% a été élu membre effectif du Comité, cette personne est suspendue comme membre et remplacée par un membre suppléant et ce, à titre temporaire pour la période entre le dépôt de la plainte et son traitement par le Comité.

Dans le cas où un litige concerne un fournisseur dont un dirigeant ou un actionnaire à plus de 10% a été élu membre suppléant du Comité, cette personne est suspendue comme membre suppléant du Comité et ce, à titre temporaire pour la période entre le dépôt de la plainte et son traitement par le Comité. Pendant cette période, elle ne peut pas être appelée en remplacement d'un membre du Comité.