



# **Charte d'engagements Qualité** **des professionnels informatique, web et multimédia**

FRANCHE-COMTÉ  
**interactive**  
**interactive**

# CHARTRE QUALITE

## CONDITIONS GENERALES Détails des engagements des sociétés inscrites au Livre d'Or de Franche-Comté Interactive

### **Propriété**

Ce document est la propriété de Franche-Comté Interactive, réseau des professionnels informatique et multimédia de Franche-Comté.

Les règles fixées par ce document ont été élaborées en commissions de concertation avec des professionnels de la filière TIC et des groupes de donneurs d'ordres. Les prestataires signataires de cette chartre s'engagent à respecter l'ensemble des articles décrits ci-après.

### **Objectif**

Ce document a pour objectif de réglementer et définir les rapports entre concurrents et clients du marché TIC(1). Grâce à l'engagement des prestataires, dans le respect de ces règles élémentaires de rapports entre concurrents et de services aux clients, nous souhaitons valoriser les professionnels TIC et rassurer leurs clients.

### **Respect moral des clients**

- Ne pas divulguer, diffuser ou utiliser sans autorisation d'informations jugées confidentielles par le client
- Assurer la responsabilité de pertes causées par des erreurs techniques
- Ne pas mettre en danger la vie du client ou de ses salariés
- Entretenir des rapports basés sur la franchise et l'honnêteté avec ses clients
- Respecter l'intégrité physique et morale des clients

### **Respect de la concurrence**

- Ne pas dénigrer la concurrence
- Ne pas nuire à l'intégrité morale et physique de ses concurrents
- Ne pas induire de prospects en erreur en fournissant de fausses informations sur ses concurrents
- Ne pas faire part de critiques injustifiées sur les compétences de ses concurrents auprès de prospects

### **Conseil**

- Respecter les lois sur les droits d'auteurs (images et logiciels) et bien sûr renseigner ses clients sur les législations liées aux TIC (Téléchargement, droit à l'image, licences logicielles, etc.)
- Conseiller ses clients de manière claire et complète

### **Offre de services**

- Décrire clairement sa prestation
- Posséder toutes les compétences requises pour l'exécution de la prestation ou dans le cas contraire, notifier le recours à des compétences externes
- Indiquer les capacités techniques ou limites d'utilisation des solutions proposées, lorsqu'elles ne peuvent pas satisfaire entièrement la demande du client
- Indiquer les délais d'exécution des travaux
- Indiquer les modalités et conditions de règlement
- Indiquer les durées et modalités de garanties
- Indiquer les droits de propriétés cédés ou non-cédés lors de chaque prestation. En l'absence d'indication, le client sera considéré comme légitime propriétaire des produits réalisés

### **Exécution**

- Mobiliser tout le personnel nécessaire pour la bonne exécution des travaux : tout retard ou manquement aux engagements stipulés dans le cahier des charges devra être justifié auprès des clients
- Mettre à disposition un personnel compétent
- Informer au préalable le client de toute modification du projet pouvant donner lieu à un manquement aux engagements du prestataire - Les évolutions des projets devront être convenues d'un commun accord

### **Facturation**

- Utiliser un système de facturation clair et transparent
- Respecter les modalités définies lors de l'offre de service

### **Livraison**

- Tester et valider le bon fonctionnement des prestations réalisées lors de la remise de la prestation
- Formaliser la bonne exécution des travaux par l'établissement d'un bon de livraison
- Remise de documentations techniques pour tout matériel ou application livrée

### **Annulation**

En cas d'impossibilité d'achèvement de prestation, le prestataire s'engage à fournir toutes les informations et les éléments nécessaires à la reprise du service ou de la prestation par un autre prestataire.

### **Label Qualité**

Franche-Comté Interactive s'engage à mettre en place et promouvoir un label qualité associé aux engagements de la Charte des bonnes pratiques. Toute entreprise engagée à respecter cette charte pourra utiliser et exploiter librement les éléments graphiques et autres supports associés à cette charte.

### **Radiation**

Tout prestataire ou client pourra signaler à Franche-Comté Interactive le non respect de la charte par un prestataire signataire. Dans ce cas, le Bureau de l'association se réunira dans un délai de 2 mois, afin d'observer et délibérer sur les infractions signalées.

En cas de faute avérée, le bureau pourra sanctionner le prestataire en tort par une radiation et l'interdiction d'utiliser les éléments graphiques de la charte.

**Date et lieu :** le ..... à .....

**Nom :** ..... **Prénom :** .....

**Société :** .....

**Signature :**

## CHARTRE QUALITE

### CONDITIONS AVENANTES POUR LES PRESTATAIRES DE FORMATION

Détails des engagements des sociétés inscrites  
au Livre d'Or de Franche-Comté Interactive

#### **Droit Individuel à la Formation**

Le DIF s'inscrit dans le cadre de la réforme professionnelle du 4 mai 2004 et permet à chaque salarié, avec l'accord de son employeur :

- de bénéficier de 20h de formation annuelle, cumulables jusqu'à 120h,
- de développer ses compétences durant ou en dehors de son temps de travail en étant rémunéré ou indemnisé (50% du salaire net et la prise en charge des frais de formation par l'employeur).

#### **OPCA**

L'entreprise candidate devra s'informer auprès de l'OPCA dont elle relève concernant les modalités de prise en charge de la formation.

#### **Exécution**

La période de formation sera définie selon les villes et réservations des salles, les candidats devront informer au préalable sous 10 jours ouvrés de l'impossibilité d'assister à la formation, si cette règle n'est pas respectée le paiement devra être effectué dans sa globalité.

#### **Avant la formation**

L'entreprise formatrice doit effectuer avec l'entreprise bénéficiaire de la formation un audit, tout d'abord pour en justifier sa nécessité puis dans le but d'individualiser l'offre.

#### **Décrire clairement la formation**

avec une présentation du programme, les modules, les logiciels utilisés, les pré-requis, le public concerné, la durée de formation,

Posséder toutes les compétences requises pour l'exécution

Indiquer les droits de propriétés cédés ou non cédés lors de chaque prestation.

### **Modalités d'inscription**

L'inscription à une formation professionnelle doit faire l'objet d'un document écrit signé par le participant sous la forme d'un bulletin d'inscription ou d'une confirmation écrite sur papier entête d'entreprise.

La demande d'inscription doit comporter :

- le titre de la formation
- la date de formation souhaitée
- le nom, prénom et fonction du participant
- les coordonnées précises de l'entreprise (adresse, téléphone, fax, numéro de siret)
- le destinataire de la facture et ses coordonnées
- l'adresse d'envoi de la convocation lorsqu'elle est différente de celle du destinataire de la facture

### **Report / annulation**

Les demandes d'annulation seront formulées par écrit (fax ou courrier) 10 jours ouvrables avant le début de la formation.

En cas de désistement inférieur à 10 jours ouvrés ou en cas d'absence totale ou partielle au cours de la formation, ce dernier est payable en totalité.

Les demandes de remplacement sont admises à tout moment.

Franche-Comté Interactive se réserve la possibilité de reporter ou d'annuler une session si le nombre d'inscriptions est insuffisant.

### **Tarification**

Les prix de formation figurant au catalogue formations sont valables pour une durée d'un an à compter de la date d'édition du catalogue.

Eléments pris en compte dans la tarification des formations :

- Temps passés
- Édition et remise des supports de cours
- L'accès à une salle de formation
- Les honoraires des formateurs (déplacement, repas, hébergement)
- La prestation de la formation
- Les frais d'inscriptions auprès de Franche-Comté Interactive

### **Pendant la formation**

L'entreprise formatrice doit fournir l'ensemble des documents supports théoriques utilisés pendant la formation, ces documents seront réalisés selon la charte graphique et après accord de l'ensemble du comité.

### **Après la formation**

Une procédure de suivi doit être réalisée auprès de tous les participants des formations. Une formation n'est terminée que lorsque l'étudiant est capable de réaliser seul les exercices présentés pendant la formation. L'entreprise formatrice doit après la formation vérifier que toutes les manipulations, méthodes effectuées pendant la formation sont assimilées par l'étudiant et remplir avec le candidat une fiche bilan qui permettra d'apprécier le candidat et la formation.

### **Facturation**

Après avoir effectué un audit avec l'entreprise formatrice, le syndicat Franche-Comté Interactive transmet à l'entreprise :

- la convention de formation
- la ou les convocations confirmant la date, l'heure, le lieu de formation,
- un plan d'accès au lieu de la formation.

A l'issue de la formation, sont adressées à l'entreprise et le cas échéant au gestionnaire des fonds de formation la facture et les pièces justificatives (attestation de présence, feuille d'émargement).

### **Livraison**

Le service ne sera considéré comme livrable qu'après avoir validé avec l'étudiant l'ensemble des exercices effectués pendant la formation.

### **Règlement**

Tout règlement devra être effectué à la fin de la formation par virement ou par chèque. Il pourra être autorisé un délai de paiement de 4 semaines.

### **Conditions générales de vente**

Toute réservation d'une action de formation engage son demandeur à sa régularisation par la signature d'une convention de formation avec l'entreprise formatrice.

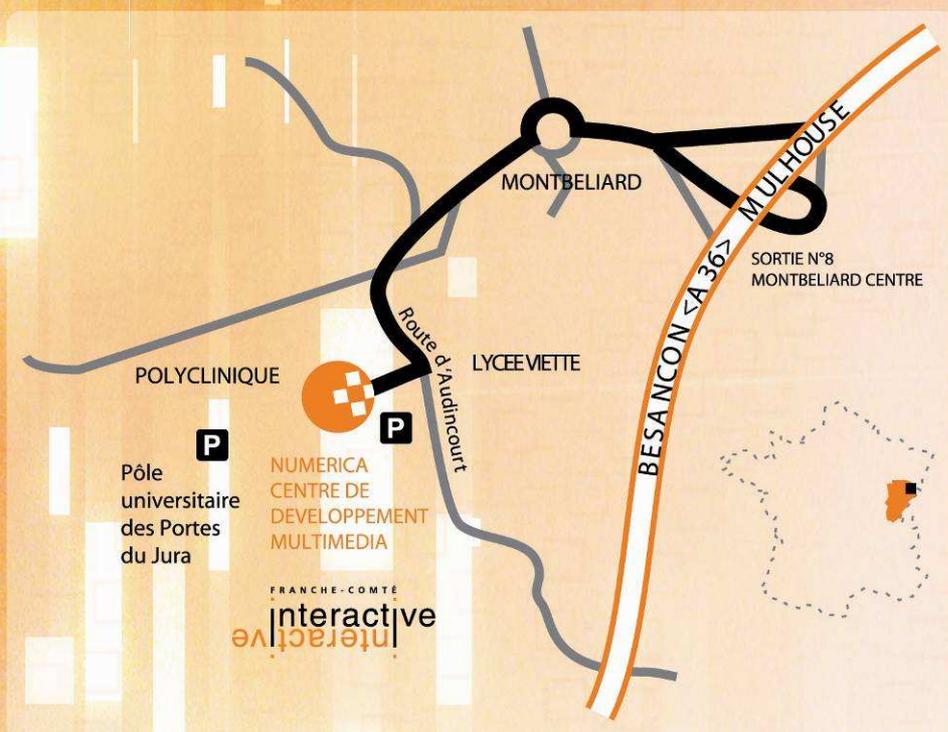
Tiers-payeur : En cas de prise en charge par un organisme gestionnaire des fonds de formation (AGEFOS, FAFIEC, FIF-PL...) un accord de prise en charge écrit doit nous parvenir par courrier de sa part avant le début de la formation, à défaut la facture vous sera adressée directement.

**Date et lieu :** le ..... à .....

**Nom :** ..... **Prénom :** .....

**Société :** .....

**Signature :**



## FRANCHE-COMTÉ INTERACTIVE

A Montbéliard  
 Centre Numérica  
 Cours Leprince-Ringuet  
 BP 21126  
 25201 Montbéliard Cedex

A Besançon  
 Centre International de Séjour  
 3 Avenue des Montboucons  
 25000 Besançon

Tél. 03 81 90 51 73 - Fax 03 81 31 26 89  
[contact@fc-interactive.org](mailto:contact@fc-interactive.org)  
[www.fc-interactive.org](http://www.fc-interactive.org)

