



federatie van webbedrijven

fédération des métiers du web

CODE DE CONDUITE

Version 8/10/2012

Explication

Le code de conduite est un ensemble de règles qui visent à renforcer le caractère professionnel, d'une part, et à professionnaliser la relation entre le membre de la FeWeb et ses clients, d'autre part.

Remarque : Vis-à-vis du client, il suffit d'utiliser le code de conduite ! Cette introduction est un guide sommaire destiné aux entreprises du Web.

#1. Application et révision

Le code de conduite est entré en vigueur le 1er janvier 2006 et est applicable à tous les membres effectifs de l'association. Le code de conduite est applicable à toutes les activités professionnelles et commerciales liées à l'Internet. Les révisions du code de conduite ne prennent effet qu'après approbation par l'Assemblée générale et seront dûment communiquées aux membres. La version la plus récente du code de conduite et la liste des membres actifs seront mis à disposition sur le site Internet de la FeWeb.

#2. Utilisation

Le membre de la FeWeb s'engage à informer le client du code de conduite en l'ajoutant à son devis et ensuite à la confirmation de la commande (devis signé, bon de commande ou contrat). Le membre de la FeWeb s'engage à fournir au client des informations correctes sur la finalité et l'intérêt du code de conduite et présentera dans tous les cas le code de conduite comme un label de qualité validé par la FeWeb ou par une autre organisation. Le membre de la FeWeb contribuera activement à la diffusion du code de conduite et des principes qui y sont énoncés, aussi bien vis-à-vis des clients que vis-à-vis de ses employés et sous-traitants. En tant que membre, il est autorisé à utiliser le logo de la FeWeb sur divers outils de communication, sans toutefois ajouter ni modifier des références textuelles au code de conduite, au groupe de travail du label de qualité...

#3. Utilisation abusive

Le membre de la FeWeb s'engage à fournir sur simple demande du Conseil d'administration de la FeWeb et sans réserve toutes les informations concernant l'utilisation du code de conduite. Le cas échéant, la FeWeb pourra adopter des mesures conformément aux statuts en cas d'utilisation indue du code de conduite (ne pas inclure le code de conduite dans la confirmation de la commande, modifier le texte du code de conduite, fournir des informations trompeuses sur la finalité du code de conduite, etc.). En cas d'utilisation abusive, une réclamation pourra être déposée auprès de la Commission des réclamations de la FeWeb qui traitera la réclamation en conformité avec les procédures établies.

#4. Clause de sauvegarde

Le membre de la FeWeb s'engage à ne pas impliquer ni la FeWeb en tant qu'association ni les membres du Conseil d'administration dans un litige ou une procédure judiciaire, dans le paiement de dommages et intérêts, d'amendes ou de frais judiciaires, dans des dommages ou pertes qui seraient liés directement ou indirectement à l'application du présent code de



federatie van webbedrijven

fédération des métiers du web

CODE DE CONDUITE

Version 8/10/2012

conduite.

#5. Communication par la FeWeb

La FeWeb utilisera ses canaux de communication (site Internet, Bulletin d'information, etc.) pour diffuser l'existence du code de conduite. À cet égard, elle mentionnera en particulier l'obligation de diffusion du membre de la FeWeb (voir le point #2. Utilisation), ainsi que la clause relative à l'utilisation abusive (voir le point #3. Utilisation abusive)

#6. Recommandation au membre de la FeWeb en ce qui concerne la communication

Vous trouverez ci-après une proposition de référence à la FeWeb et au code de conduite à inclure sur votre site Internet « (accompagnée ou non du logo de la FeWeb avec un lien vers <http://www.feweb.be>) est membre de la Fédération des entreprises du Web (a.s.b.l. FeWeb) et s'engage à respecter les stipulations du code de conduite de la FeWeb. Le présent code de conduite a été conçu en vue d'optimiser la relation entre notre entreprise et le client. Nous nous engageons à informer le client des dispositions du code de conduite et à inclure celui-ci dans la confirmation de commande (devis signé, bon de commande, contrat). Vous pouvez trouver la version la plus récente du code de conduite sur le site Internet de la FeWeb.



federatie van webbedrijven

fédération des métiers du web

CODE DE CONDUITE

Version 8/10/2012

Code de conduite de la FeWeb

L'adhésion à la FeWeb implique le respect de tous les articles du présent code de conduite pour chaque entreprise membre.

Article 1

La société Web déclare connaître suffisamment et respecter la législation belge et européenne dans le domaine des pratiques commerciales et professionnelles générales (législations sur les sociétés, législation sociale) et les aspects spécifiques qui sont importants dans la profession (législation relative aux marques, aux noms de domaine, à la protection de la vie privée, aux droits d'auteur, à la vente à distance, au commerce électronique ou e-commerce, au marketing électronique ou e-marketing).

Article 2

La société Web déclare posséder les compétences professionnelles nécessaires pour exécuter la mission qui lui est confiée. Cela concerne les connaissances techniques, la compréhension d'Internet comme phénomène social, communicatif et technologique et les compétences professionnelles (gestion de projet...). La société Web déclare utiliser des technologies de pointe et offrir uniquement des solutions dans les limites de ses compétences.

Article 3

La société Web déclare être responsable de la garantie de qualité nécessaire des produits et services offerts et de l'amélioration continue grâce à la mise à jour de ses connaissances et compétences (par exemple, via la réalisation de formations).

Article 4

La société Web garantit une communication transparente avec le client par des accords écrits (devis/bon de commande/contrat). À cet égard, les éléments suivants, le cas échéant, entrent en ligne de compte :

- Aperçu détaillé des prestations et des prix correspondants
- Distinction claire entre les frais ponctuels, récurrents (licences, etc.) et facultatifs (tarif de travaux en régie)
- Planning détaillé et réaliste pour l'approche, la programmation temporelle et la livraison avec une attention particulière pour les questions techniques, telles que l'hébergement, la protection, la sauvegarde, les tests, la formation, les manuels, les garanties, le service d'assistance...
- Dispositions claires en ce qui concerne la fourniture de données de la part du client et les droits y afférents (droits d'auteur...)
- Dispositions claires en ce qui concerne les droits de propriété des produits et services livrés (éléments graphiques, code source, etc.)
- Clarté sur les tâches optionnelles (rédaction publicitaire, traitement des images, traduction, phases de test)
- Dispositions en ce qui concerne le service après-vente, les mécanismes d'assistance, la forme (contrat de suivi ou de service ou travaux en régie), la date de l'entrée en vigueur, la durée, les formalités de renouvellement et les prestations qui relèvent ou non du contrat
- Dispositions claires en cas de résiliation de la collaboration (délais, accords de migration, coûts éventuels, etc.)
- Référence à la collaboration éventuelle avec des tiers et clarté en ce qui concerne les responsabilités respectives

Article 5

La société Web s'engage à traiter les réclamations du client rapidement, d'une manière claire et axée sur la solution. Toute utilisation inappropriée du code de conduite peut être signalée via abuse@feweb.be à la Commission des réclamations de la FeWeb qui traitera la situation en conformité avec son règlement.

Article 6

Le membre de la FeWeb s'engage à fournir au client des informations correctes sur la finalité et l'intérêt du code de conduite et ne présentera dans tous les cas le code de conduite comme un label de qualité validé par la FeWeb ou par une autre organisation.