



## Choix d'un prestataire Web

Damien Jacob (Charte-eTIC.be & AWT.be) - 2012

## *Choix d'un fournisseur TIC*

### **Comment bien choisir son prestataire Web ...et éviter des malentendus ultérieurs !**

*Exposé de Damien JACOB  
Charte eTIC Benelux & AWT*

**(2011)**

Consulter l'article complet sur :  
<http://www.charte-etic.be/choisir-un-fournisseur-TIC>



## Plan de l'exposé

1. Quels sont les problèmes rencontrés ?
2. Comment choisir son prestataire ?
3. Qui peut conseiller en la matière ?
4. Que mettre dans le contrat ?
  - Check-list pour les aspects contractuels
  - Exiger la signature de la Charte déontologique eTIC
  - Check-list pour un site web
5. Ressources utiles

Choix d'un prestataire TIC



## Problèmes possibles

### Les 6 problèmes les plus fréquents :

1. Vente « one-shot » / « sur le pas de porte »
2. Absence de contrat !
3. Obligation de résultat non atteinte /  
Coûts cachés
4. Délais non respectés
5. Droits de propriété intellectuelle non transférés
6. Non pérennité (en cas de faillite par ex.)

Choix d'un prestataire TIC



## A qui faire confiance...

### Choix difficile :

- Pas d'accès légal à la profession
- Plus de 7 000 sociétés / indépendants se sont positionnés:
  - des entreprises de toute taille,
  - Des spécialistes ou au contraire des « généralistes » .

→ **difficile de distinguer le bon grain de l'ivraie.**

*Choix d'un prestataire TIC*



## La sélection

Comment procéder ?

Les 7 grandes étapes

*Choix d'un prestataire TIC*



## Choisir : Comment procéder ?

### **Etapes** (classiques):

1. Lister des noms
2. Filtrer pour établir une « short-list »:
  - Réputation
  - Réalisations
3. Etablir un cahier des charges,
4. Consulter
5. Analyser et contrôler
6. Négocier !!!
  - Ne pas hésiter à mettre des conditions à prendre ou à laisser
7. Attribuer le marché

Choix d'un prestataire TIC



## Choisir : 1) Lister

### **1) Etablir une liste de noms de fournisseurs potentiels**

- Parlez-en autour de vous
  - Notamment dans votre secteur d'activité
- « Prescripteurs »
  - Charte « e-TIC » (liste sur [www.charte-etic.be](http://www.charte-etic.be))
  - Organismes / fédérations professionnelles
    - Intercommunales, CCI, UCM, La Feweb, Infopole Cluster TIC,...
- Consultants spécialisés (RENTIC)
- Annuaire (pages jaunes,...)
- Recherches sur Internet, ...

Choix d'un prestataire TIC



## Choisir : 2) Filtrer

### 2) Contrôler chacun sur Internet

#### A) Vérifier sa réputation

- dans les moteurs de recherche
- dans les forums de discussion



#### B) A-t-il à son actif des réalisations semblables ?

#### C) A-t-il signé la Charte déontologie eTIC ?

### ➔ Résultat : une short-list

- ➔ Idéalement une demi-douzaine



Choix d'un prestataire TIC

## Choisir : 3 & 4) Consulter

### 3) (faire) Etablir un cahier des charges :

- ➔ Vos exigences opérationnelles

- que voulez-vous ?

- ➔ Vos exigences contractuelles

(voir diapositives en 2<sup>e</sup> partie)

### 4) Consulter les sociétés short-listées

- Récolter la réponse au cahier des charges
- Récolter des références de missions semblables



Choix d'un prestataire TIC

## Choisir : 5) Analyser et contrôler

### 5) Analyser les offres et contrôler:

- L'offre proposée conforme aux règles de l'art en la matière ?
  - Des certifications existent parfois. Vérifier en consultant des sites Internet de référence sur le sujet.
- Vérifier les références de **missions semblables**,
- **interroger les clients** (pas uniquement une 'référence')

Choix d'un prestataire TIC



## Choisir : 6) Négocier

### 6) Négocier !

- Ne pas s'en priver !
- Négocier le prix, mais pas uniquement !
- C'est le moment de poser des conditions
  - Ne pas hésiter à être exigeant notamment sur le plan contractuel
    - Ex: condition à prendre ou à laisser au niveau de la propriété intellectuelle
- Idéal pour négocier: avoir retenu au moins 3 offres au terme des étapes précédentes

Choix d'un prestataire TIC



## Choisir : 6) Négocier

### Ne pas négocier tête baissée !

- Ce n'est pas parce qu'on n'est pas soi-même versé en la matière qu'il faut signer un chèque en blanc au premier venu.
- Ne surtout pas avoir peur de poser des questions concrètes quand on ne comprend pas

Choix d'un prestataire TIC



## Choisir : 7) Décider

### 7) Attribuer le marché

Prix souvent très différents...

- Souvent de « bonnes » raisons. Ex :
  - Structure de coût du prestataire (volume et rémunération du personnel, équipements,...)
  - Conseils approfondis fournis ou non, et niveau d'expertise
  - Perspectives offertes (modularité, **évolutivité**, ...)
- Parfois moins :-(
  - On espère être le seul consulté / que le client est naïf...
  - **Mauvaise perception des attentes, du volume et/ou de la complexité de la mission**

Choix d'un prestataire TIC



## Choix : Attention au critère « prix »

Quel prix prendre en considération ?

- Le + cher ?
  - Se révèle rarement l'optimum
  - En tout cas, ne pas avoir une confiance aveugle !
- Le - cher ?
  - Parfois !

→ **Ne pas attribuer un marché TIC sur la seule base du prix**



*Choix d'un prestataire TIC*

## Choisir : 7) Décider

### 7) Attribuer le marché

**Critères** (exemples) :

1. Budget ...bien évidemment...
2. Adéquation entre l'offre remise et la demande
3. Acceptation ou non des conditions fixées
4. Expérience
  - pour ce type de mission
  - Pour le secteur
5. « Rapport de force » économique :
  - ./ entre personnel fournisseur / client
  - ./ entre montant du marché / chiffre d'affaires



*Choix d'un prestataire TIC*

# Qui peut conseiller ?

- Les centres de compétences TIC
- Les consultants agréés « RENTIC »



Choix d'un prestataire TIC

## Etre conseillé dans son projet TIC

### Rôle du RENTIC : être l' « architecte »

- Conseils pour bien établir la stratégie à poursuivre
- Conseils pour définir la solution idéale puis les outils informatiques nécessaires pour mettre en œuvre cette stratégie
- **Ecriture du cahier des charges et comparaison des offres reçues,**
- Vérification de la conformité
- Accompagnement dans la mise en œuvre pratique.



Choix d'un prestataire TIC

# Choix du RENTIC

## Une cinquantaine de RENTIC agréés RW

- Pour les PME/TPE situées en région wallonne, intervention de la RW jusqu'à 80% sur le montant des honoraires ! (Infos et liste : <http://www.awt.be/e-business>)

## Points notamment à faire attention :

- Le type de mission envisagée fait-il partie des domaines de compétences pour lesquels il a été agréé
- S'assurer de sa neutralité pour ce type de mission
  - Par rapport aux solutions potentielles
  - Par rapport aux prestataires
- Honoraires et disponibilité au moment souhaité !

*Choix d'un prestataire TIC*



# Définition de la mission du RENTIC

## Convenir de ce qui lui sera confié :

- A l'amont :
  - analysera-t-il votre secteur et le contexte concurrentiel ?
  - étudiera-t-il les besoins de l'entreprise ?
- Rédigera-t-il le cahier des charges ?
  - Niveau de précision. Ex: définira-t-il la structure du site Internet ?
- Comparera-t-il les offres?
- veillera-t-il à la bonne application du cahier des charges ?
  - assistera-t-il à la réception provisoire ?
  - remettra-t-il un rapport de conformité ?
- assurera-t-il une évaluation et un suivi de la solution mise en œuvre ?

*Charte eTIC*



# Le contrat

Les 7 points clés à convenir  
pour éviter les malentendus

Choix d'un prestataire TIC



## Le contrat

**Les aspects contractuels doivent faire l'objet d'une attention particulière.**

- 7 points clés ont été mis en évidence,
  - sur base de l'analyse des sources de litiges ou déconvenues les plus couramment rencontrées par les indépendants / PME clients de fournisseurs TIC.
- **Veiller à convenir de ces points dès l'établissement du contrat.**

Choix d'un prestataire TIC



## Le 1<sup>e</sup> point à convenir

### **1 Adéquation du service fourni par rapport au client**

Bien préciser dans le contrat :

- ses besoins actuels ainsi que leur évolution prévisible
- Que le fournisseur a la responsabilité de proposer et de fournir les biens ou services en adéquation avec les besoins du client



## Le 1<sup>e</sup> point à convenir

### **1 Adéquation du service fourni par rapport au client**

Bien préciser également dans le contrat :

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



## Le 2<sup>e</sup> point à convenir

### 2. Ampleur du projet

L'ampleur du projet doit être clairement définie

- Obliger le fournisseur à préciser **les éventuelles limites et exclusions.**
- Veiller à ce que le contenu du projet soit bien précisé explicitement en termes de fournitures et de livrables.



## Le 2<sup>e</sup> point à convenir

### 2. Ampleur du projet

- Les mises à disposition ou fournitures à charge du client devraient être listées
  - avec indication de la date ou du moment de mise à disposition.
- Si une fourniture ou une mise à disposition est critique pour le client par rapport au délai, **bien mentionner cette criticité.**



## Le 3<sup>e</sup> point à convenir

### 3. Maîtrise des coûts et des délais

Faire préciser, sans ambiguïté possible :

- **le budget global et le délai** qui sont nécessaires pour couvrir ses besoins exprimés.
- les coûts non récurrents ainsi que **les coûts récurrents**, de même que leur durée
- **toute éventuelle évolution du prix** en cours d'exécution du contrat, ainsi que la formule de cette évolution.

Choix d'un prestataire TIC



## Le 3<sup>e</sup> point à convenir

### 3. Maîtrise des coûts et des délais

- **Obliger le fournisseur à prendre en charge les éventuels coûts récurrents** de sa fourniture qu'il n'aurait pas signalés dans le contrat.
- Si en cours de projet, des accords de la part du client sont requis, ceux-ci doivent être précisés, de même que le délai de réponse.
  - Prévoir le mode de notification d'éventuels dépassements de délai et préciser les indemnités dues.

Choix d'un prestataire TIC



## Le 4<sup>e</sup> point à convenir

### 4. Responsabilités des 2 parties

- Le fournisseur doit se porter responsable de la bonne exécution du contrat par son personnel ou par ses éventuels sous-traitants.
- Il doit avoir une obligation de veiller, régulièrement, à faire valider ses livrables intermédiaires par le client.

Choix d'un prestataire TIC



## Le 4<sup>e</sup> point à convenir

### 4. Responsabilités des 2 parties

- Réciproquement, le client doit veiller à communiquer à son fournisseur toute évolution de ses besoins en cours de contrat.
- Il est recommandé de prévoir à l'avance une formule de révision de l'offre en ces circonstances.

Choix d'un prestataire TIC



## Le 5<sup>e</sup> point à convenir

### 5. Ressources disponibles

- Faire préciser par le fournisseur :
  - les ressources et les qualifications dont lui et ses sous-traitants éventuels disposent pour réaliser le projet.
  - la part du marché qui sera sous-traitée.
- Préciser que le fournisseur garde la responsabilité entière du projet
  - ...même de ce qui est sous-traité.

Choix d'un prestataire TIC



## Le 6<sup>e</sup> point à convenir

### 6. Pérennité ou portabilité de la solution ou du service

- Faire préciser par le fournisseur les mesures qu'il met en œuvre pour protéger le client contre l'arrêt de ses activités ou d'un des sous-traitants, ou le non suivi de la solution vendue.
  - Lui demander de remettre les codes sources du projet en cours
    - soit directement au client,
    - soit à un tiers de confiance (tel qu'un notaire),

Choix d'un prestataire TIC



## Le 6<sup>e</sup> point à convenir

### 6. Pérennité ou portabilité de la solution ou du service

- Dans le cadre d'un travail intellectuel, demander au fournisseur de s'engager 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.



## Le 7<sup>e</sup> point à convenir

### 7. Droits de propriété intellectuelle

- Si vous souhaitez disposer de la propriété intellectuelle (de la totalité / d'une partie) du développement que vous avez demandé, **l'indiquer absolument dans le contrat.**

A défaut, le fournisseur conserve ce droit !



## Le 7<sup>e</sup> point à convenir

### 7. Droits de propriété intellectuelle

Recommandations :

- Préciser dans une convention « propriété intellectuelle », annexée au contrat principal, les éventuelles limites et les modalités du transfert,  
→ y compris dans l'hypothèse où le contrat est rompu alors que la solution n'est pas réceptionnée complètement par le client.

Choix d'un prestataire TIC



## Le contrat

### En résumé, veiller à :

1. Ne jamais confier une mission sans contrat (écrit !)
2. Echancier clair, avec des étapes intermédiaires à valider
3. Modalité de paiement et durée d'engagement :
  - Eviter acompte > 40%
  - Eviter location à long terme si le contrat ne peut être rompu anticipativement / si pas de possibilité de « transfert »
  - Voie de sortie prévue contractuellement ?

Choix d'un prestataire TIC



## Le contrat

### Veiller également:

4. Possibilité de rectifier la mission ?
5. Voie d'indemnisation si non respect des délais
6. Pérennité :
  - Préciser les conditions en cas de prolongation
  - Transférabilité en cas de changement de fournisseur ?
    - Modalités de l' « exportation » et niveau d'universalité par exemple de la base de données
7. Préciser à qui appartiendra les droits intellectuels

Choix d'un prestataire TIC



## « 7 en 1 »: La Charte eTIC

### Tuyau :

A tous les fournisseurs TIC en short-list :  
**Exiger qu'ils aient signé  
la Charte déontologique « eTIC » !**

Ce document contraint le fournisseur à aborder avec des TPE/PME clientes, dès l'établissement de l'offre, les principaux points clés ci-dessus, qui pourraient être sources ultérieurement de litiges s'ils n'ont pas été clarifiés.

Choix d'un prestataire TIC



## La charte eTIC : utile mais pas une garantie

- La Charte « eTIC » apporte un socle de confiance au niveau des aspects contractuels de la relation client – fournisseur TIC.
- Mais elle ne garantit bien évidemment pas que le fournisseur sera en mesure de répondre adéquatement aux attentes définies par le client, notamment :
  - au niveau du prix,
  - de la méthodologie,
  - de la compétence et de la qualité des prestations techniques.

Choix d'un prestataire TIC



## Qui a signé la Charte eTIC ?

- A ce jour, plus de 700 fournisseurs TIC ont signé volontairement cette Charte
- Ils se sont donc engagés déontologiquement à respecter le document.
- Ils se sont également engagés à être sanctionnés déontologiquement en cas de non respect
  - **Systeme d'analyse des plaintes des clients**
- Le texte de la charte et la liste des entreprises signataires sont consultables sur le site <http://www.charte-etic.be>.

Choix d'un prestataire TIC



# Check-list pour les aspects contractuels

Questions à (se) poser...

Choix d'un prestataire TIC



## Check-list pour aspects contractuels

### Déroulement :

- Le fournisseur prévoit-il bien le phasage des prestations ?
  - avec une validation de chaque étape ?
  - Quels sont les délais pour chaque phase ?
  - Dans quel délai et sous quelle forme le client est-il tenu de notifier une éventuelle invalidation ?
- Le **chef de projet du fournisseur** est-il désigné ?
  - Ses coordonnées et de son horaire de disponibilité sont-ils communiqué au client?

Charte eTIC



## Check-list pour aspects contractuels

### Déroulement :

- Des tests de validation du projet seront-ils prévus?
  - Selon quels critères d'évaluation sera prononcée l'acceptation des tests ?
- Faculté de modifier la commande ?
  - Si oui, dans quelle ampleur, sous quelle forme, et moyennant quelles conditions (notamment financières) ?



## Check-list pour aspects contractuels

### Finalisation :

- Est-il bien prévu une réception provisoire ainsi qu'une réception définitive (au moins 3 mois après) ?
- Un délai est-il fixé pour ces réceptions ?
  - Un dédommagement est-il prévu en cas de retard / de non-conformité ? Couvrira-t-il l'intervention d'un autre prestataire?
- Garanties financières de bonne fin :
  - Cautionnement par un tiers d'une partie du marché tant que le site n'est pas pleinement conforme au cahier des charges (par exemple, une libération après la réception définitive) ? Ou paiement d'une dernière tranche d'au moins 20% au plus tôt après la réception pr. ?



## Check-list pour aspects contractuels

### Financement :

- Le fournisseur est-il disposé à proposer comme variante une offre prévoyant un intéressement du fournisseur au chiffre d'affaires en ligne, de manière à montrer un engagement commun à viser le succès ?
- Les contraintes budgétaires pesant sur le projet sont-elles bien définies avec le fournisseur ?
  - Si projet e-business, l'offre est-elle susceptible d'entrer dans les conditions d'octroi par la Région Wallonne d'une prime ?
    - le fournisseur / le consultant (RENTIC) prévoit-il de vous aider à compléter le dossier de demande de subside ? Cette aide entraîne-t-elle un surcoût ?

Choix d'un prestataire TIC



## Check-list « projet long »

### Propriété intellectuelle :

- **Le fournisseur refuse-t-il de céder des droits intellectuels ? Si oui lesquels ?** A quel moment et sous quelle forme administrative le transfert des droits intellectuels qu'il est convenu de céder au client est-il effectué ?
- Le fournisseur prévoit-il de confier le code source auprès d'un tiers (ex : un notaire), afin que celui-ci puisse être récupéré en cas par exemple de faillite ?

Choix d'un prestataire TIC



## « Projet TIC long » Check-list pour aspects contractuels

### Pérennité :

- Et après la réception du site ?
  - Horizon recommandé de 2 à 3 ans
- **Quid en cas de disparition du prestataire ?!!!**
  - Exportation possible pour un transfert chez un autre ?
  - Code source déposé chez un notaire
- **Analyser son niveau de dépendance** (contractuel ET opérationnel) par rapport au prestataire
  - Veiller à recevoir **une formation ET une documentation suffisantes**
    - de manière à être autonome au niveau mise à jour ET animation

Choix d'un prestataire TIC



## Check-list pour les contrats « outsourcing informatique »

### Prévoir notamment :

- Période d'essai (?)
- Clause de confidentialité
- Propriété intellectuelle
- **Responsabilité**, notamment au niveau sécurité : intrusions,...
- Clause de révision des prix et conditions
- Conditions de résiliation (+ modus operandi)
- Clause de non-débauchage
- Clause relative à la communication (mention comme références,...)
- En cas de litige : quel tribunal compétent ?

Choix d'un prestataire TIC



# Check-list pour le cahier des charges d'un site web

Questions à (se) poser...

Choix d'un prestataire TIC



## Choix d'un CMS (plate-forme web)

- Type de solution : « Saas », « sur mesure »,... ?
  - Quel est le statut de la plateforme sur le plan de la propriété intellectuelle ? Ex: open-source.
  - **Grande prudence avec le « sur-mesure » complet**
- Quels sont les standards utilisés ?
  - le format de la base de données est-il ouvert, exportable ?
- La structure est-elle évolutive,
  - Mises à jour régulières ? A quel rythme ?
  - Communauté nombreuses et dynamique autour ?
- Permet-elle une bonne interopérabilité avec les autres outils nécessaires à la gestion ?  
(logiciel de gestion des stocks, comptabilité, CRM, ERP, ...)

Choix d'un prestataire TIC



## Choix d'un CMS (plate-forme web)

- Les fonctionnalités offertes répondent-elles aux besoins spécifiques du client ?
- Gère-t-elle le multilinguisme ? Qualité du code HTML généré (balise 'Title' personnalisable, URL rewriting, pas de tables,...)
- Les thèmes graphiques sont-ils personnalisables ? Comment ?
- Génération de flux RSS ? Comment ?
- Le site s'adapte-t-il aux principaux navigateurs Internet (IE, Firefox, Chrome, Safari) ?
  - Qu'en est-il de l'affichage du site sur smartphone / tablette ?  
Le site répondra-t-il à la norme W3C afin de garantir une large accessibilité ?

Choix d'un prestataire TIC



## Pour un site d'e-commerce : (1/2)

- **La plate-forme gère-t-elle :**
  - les promotions et les bons d'achats ? Les ≠ taxes ?
  - Une différenciation par pays au niveau des promotions, taxes, système de paiement, frais de livraison, ... ?
  - La mise en avant des produits phares ?
  - la vente croisée (suggestion de produits complémentaires à un produit principal) et la montée en gamme (suggestion de produits similaires plus performants) ?
  - l'évaluation et les commentaires sur les produits ?
  - des recherches de produits, l'association de tags aux produits ?

Choix d'un prestataire TIC



## Pour un site d'e-commerce : (2/2)

- Exportation possible de la base de données en CSV ou SQL ?
- Offre-t-elle des statistiques précises sur la consultation du site ?
- Caractéristiques du « back-office » ? Demander à le voir avant !
  - Gestion des paiements, de la logistique, des retours et des avoirs ?

**Attention à ne pas sous/surévaluer ses besoins (horizon 2 ans)**



*Choix d'un prestataire TIC*

## Pour un site d'E-Commerce :

- Solutions de paiement :
  - Quelles garanties sont apportées au niveau de la sécurité des paiements (côté acheteur, mais aussi côté vendeur)?
  - Le fournisseur gérant les paiements en ligne est-il certifié ?
  - Quels sont les coûts engendrés par la solution de paiement ?
  - Comment réduire la fraude ? Qui l'assume ?
- Les CGV (conditions générales de vente) :
  - Le fournisseur conseille-t-il pour leur rédaction?
  - Quel est l'éventuel surcoût d'un engagement du fournisseur sur la conformité du processus de commande et/ou des CVG ? Si non-conformité, quelle serait l'indemnisation ?



*Choix d'un prestataire TIC*

## Partez du bon pied dans l'e-commerce

- Prise de conscience des agences Web et des consultants de leur rôle à lieux accompagner les cybercommerçants en herbe
  - Engagements déontologiques « eTIC+ e-commerce »
    - pour un plus grand professionnalisme
    - Pour une transparence des coûts et des délais
    - Pour une meilleure communication avec le cybercommerçant.
  - Plus de 50 agences web ont signé cet engagement :
    - <http://www.charte-etic.be/etic-actifs-ecommerce.html>
  - Soutien de l'initiative par TechnofuturTIC, l'AWT, l'UCM, CCI Namur, Agoria, La Maison de l'Entreprise,...
  - Gestion des éventuelles plaintes assurée par l'AWT



Choix d'un prestataire TIC

## Choix de la solution d'hébergement

- Est-il nécessaire que le fournisseur effectue les démarches de **réservation du nom de domaine** ?
  - Dans l'affirmative, le nom de domaine sera-t-il bien votre propriété ? **L'exiger !**
- **Y a-t-il possibilité d'héberger le site ailleurs** que chez le concepteur du site ?
  - Comment est assurée la sécurité des données stockées ? Une architecture RAID est-elle prévue afin de récupérer les données en cas de carence de l'unité de stockage ? Les données sensibles sont-elles cryptées à l'aide d'un algorithme robuste ?
- Quel fournisseur externe hébergera le site Internet ?
  - Comment votre société accèdera-t-elle à la gestion en ligne de l'hébergement ? La fiabilité du service d'hébergement est-elle garantie par un niveau de service satisfaisant ?



Choix d'un prestataire TIC

# Choix des solutions de marketing

- Par quels moyens le référencement du site sera-t-il effectué ?
  - Ne pas se contenter de formulation vague (et trompeuse) du type « le prestataire s'occupe du référencement naturel ». Demander une liste des tâches qui seront accomplies
- Disposerez-vous bien d'un compte propre d'accès aux statistiques (ex: Google Analytics) ?
- Design et ergonomie : Seront-ils par exemple testés auprès d'un échantillon de la cible visé ?

Choix d'un prestataire TIC



## Ressources

Quelques hyperliens utiles  
+ liste d'organismes

Choix d'un prestataire TIC



## Ressources (1/2)

- **Des informations :**

- Portail d'information [www.awt.be](http://www.awt.be)

- Blog spécialisé : [www.marketingonthebeach.be](http://www.marketingonthebeach.be)

- Liens vers des articles en e-commerce :  
[www.netvibes.com/prospectic](http://www.netvibes.com/prospectic)



- **Des services de formation et d'accompagnement :**

- Les Centres de compétences en TIC de la Wallonie :

- [www.Technifutur.be](http://www.Technifutur.be) (Liège),
- [www.Technobel.be](http://www.Technobel.be) (Ciney),
- [www.Technocite.be](http://www.Technocite.be) (Mons),
- [www.TechnofuturTIC.be](http://www.TechnofuturTIC.be) (Charleroi).



Choix d'un prestataire TIC

## Ressources (2/2)

- **Des conseils:**

- Les organismes d'animation économique (ex: intercommunales, UCM, CCI Liège-Verviers-Namur, JobIN,...)

- Les 50 consultants RENTIC, agréés en e-Business  
<http://bit.ly/rentic-rw>

- **Un réseau :**

- Le club « e-business » de l'AWT (échange de bonnes pratiques entre pairs; inscription gratuite sur [www.awt.be/entrepreneutes](http://www.awt.be/entrepreneutes))

- **Des aides financières de la RW :**

- [www.awt.be/ebusiness](http://www.awt.be/ebusiness)



Choix d'un prestataire TIC

# Questions ?

Damien JACOB  
Charte eTIC  
c/o Agence Wallonne des Télécommunications  
Tél. : +32 81 77 80 65  
[damien.jacob@charte-etic.be](mailto:damien.jacob@charte-etic.be)

<http://www.charte-etic.be>



*Choix d'un prestataire TIC*