



CCI ÎLE DE LA RÉUNION

1<sup>er</sup> ACCÉLÉRATEUR DES ENTREPRISES

# Charte d'engagement des offreurs de solutions numériques

Signez & renvoyez à l'adresse suivante :

[digipilote.numerique@reunion.cci.fr](mailto:digipilote.numerique@reunion.cci.fr)

**OFFREURS  
DE SOLUTIONS  
NUMÉRIQUES**



**GAGNEZ  
EN VISIBILITÉ  
AUPRÈS DES ENTREPRISES**

## Fiche signalétique du prestataire numérique

<b>Raison sociale :</b>
<b>SIREN :</b>
<b>Responsable légal :</b>
<b>Adresse :</b>
<b>E-Mail :</b>
<b>Téléphone :</b>
<b>Code APE :</b>
<b>Nombre d'employé(s) :</b>
<b>Services &amp; prestations proposés :</b>
<b>Principales références &amp; travaux réalisés :</b>

Signature & cachet du prestataire numérique :

(Date du jour)

## Table des matières

- PREAMBULE**..... 4
- LES OBJECTIFS**..... 4
  - Principes**..... 4
  - Les engagements de la CCIR** ..... 5
  - Les engagements du prestataire numérique** ..... 5
- 1 - Listing des prestations numériques concernées** ..... 6
  - Transformation de l’offre ..... 6
  - Cybersécurité / Data..... 6
  - Fonctionnement interne ..... 6
  - Ressources humaines ..... 6
- 2 - Le suivi du projet**..... 7
  - Définir & évaluer les besoins de l’entreprise ..... 7
  - Définir une solution adaptée ..... 7
  - Mise en place et respect d’un planning ..... 7
- 3 - Obligation d’information de la CCIR**..... 7
- 4 - La réalisation** ..... 7
  - Les moyens ..... 7
  - Suivi de projet client ..... 8
  - Facturation ..... 8
  - Maîtrise des coûts et des délais..... 8

## PREAMBULE

Dans cette période de mutation économique, l'usage des supports digitaux est devenu incontournable. En effet, la transformation digitale représente une des solutions majeures pour la structuration et le développement des TPE/PME.

Dans ce contexte, la CCI Réunion souhaite renforcer son accompagnement des entreprises dans cette transition numérique : informations, conseils, sensibilisation, outils de diagnostics numériques pour mesurer la maturité de l'entreprise (DIGIPILOTE Numérique), préconisations/plan d'action et accompagnement dans la mise en œuvre des actions.

**Afin d'accompagner les entreprises dans leur transformation digitale, la CCI Réunion propose aux entreprises réunionnaises l'accès à une base de données chartée des offreurs de solutions spécialisés dans le domaine du numérique.**

**La CCI Réunion souhaite ainsi aider les entreprises à identifier des prestataires numériques qui sont dans une réelle démarche d'engagement et offrir un accompagnement personnalisé aux entreprises afin de garantir la réussite de leurs projets.**

## LES OBJECTIFS

### Principes

Ce document a pour but de définir les règles de base de conduite de tout projet impliquant une prestation numérique.

Les prestataires numériques s'engagent à respecter cette charte et le font de leur propre initiative vis-à-vis de leurs clients. La CCI Réunion n'effectue aucun contrôle de l'application de ces règles et ne délivre aucun certificat de conformité.

Cette charte de bonne conduite est une annexe au contrat établi entre le client et le prestataire déclarant sa conformité.

Cette charte s'intègre dans le processus d'accompagnement numérique mené par la CCI Réunion (sensibilisation, diagnostic numérique, accompagnement expert...).

Elle s'applique pour les prestations réalisées par les offreurs de solutions signataires à destination uniquement des entreprises accompagnées par la CCI Réunion.

Si le prestataire numérique souhaite utiliser cette charte, il devra s'assurer au préalable que l'entreprise ait bénéficié d'un accompagnement numérique par la CCIR. Le cas échéant, il pourra proposer à l'entreprise de se rapprocher de la CCI Réunion afin d'intégrer le processus d'accompagnement.

La charte d'engagement devra être annexée à tout contrat ou devis signé entre le prestataire et son client.

## Les engagements de la CCIR

### Mise en place d'une base de données :

Les offreurs de solutions signataires de la charte qualité feront parti de la base de données des prestataires numériques de la CCI Réunion.

Cette base de données sera transmise aux entreprises intéressées lors de tout accompagnement numérique réalisées par la CCI Réunion (Diagnostic numérique, accompagnement numérique, ateliers de sensibilisation)

### La CCIR ne peut être ni arbitre, ni expert dans un litige entre un client et son prestataire

## Les engagements du prestataire numérique

Le prestataire s'engage à respecter l'intégralité des règles de suivi décrites ci-dessous pour tous les projets et prestations proposées :

- Avoir toutes les compétences nécessaires à la mise en œuvre des produits ou services proposés
- Ne dissimuler aucune contrainte pouvant aller à l'encontre de l'objectif
- Décrire avec précision la prestation en lien avec la demande avec un cahier des charges précis
- Précisez les limites éventuelles de la solution proposée
- Donnez une liste claire des livrables
- Proposez des délais réalistes & un planning de réalisation
- Proposez un « juste prix »
- Obligation de conseil
- En cas de création / refonte de site internet, il devra être en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

**En cas de non-respect des règles établies dans cette charte qualité, le prestataire sera supprimé de la base de données.**

**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.**

# 1 - Listing des prestations numériques concernées

## Transformation de l'offre

### **Site internet**

Création / refonte site internet  
Maintenance / Mise à jour  
Référencement

### **Webmarketing & promotion de l'offre**

Webdesign (Création visuel / logos, maquettes, wireframes...)

### **Community Management**

Amélioration de l'e-réputation  
Mise en place d'une stratégie de communication  
Gestion / création de pages professionnelles  
Acquisition de nouveaux clients  
Chatbot

## Cybersécurité / Data

Protection des systèmes informatiques  
Sécurisation des données de l'entreprise  
Protection contre les cybermenaces (phishing, ransomwares, malwares...)  
RGPD

## Fonctionnement interne

Dématérialisation  
Installation d'équipements / logiciels informatiques / solution CRM...

## Ressources humaines

Compétences & formations

## 2 - Le suivi du projet

L'offreur de solutions s'engage à assurer un suivi de qualité en respectant les étapes suivantes :

### Définir & évaluer les besoins de l'entreprise

L'offreur de solutions s'engage à une évaluation juste & honnête du projet de l'entreprise, répondant à ses besoins et qui fera l'objet d'un devis détaillé.

### Définir une solution adaptée

L'offreur de solutions s'engage à informer précisément sur les détails du projet.

Le livrable doit être adapté aux besoins actuels & doit rester évolutif pour les besoins futurs.

### 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.

### Mise en place et respect d'un planning

Un planning précis doit être établi entre les deux parties pour assurer le bon déroulement du projet ainsi que la date de rendu du projet.

L'offreur de solutions s'engage à être disponible tout au long du projet.

L'offreur de solutions s'engage à contacter l'entreprise après la livraison de la prestation afin de s'assurer du bon fonctionnement de la solution.

## 3 - Obligation d'information de la CCIR

L'offreur de solutions devra informer la CCI Réunion concernant le cahier des charges & la fin de réalisation du projet à l'adresse suivante [digipilote.numerique@reunion.cci.fr](mailto:digipilote.numerique@reunion.cci.fr)

## 4 - La réalisation

### Les moyens

Le prestataire devra connaître et respecter la réglementation de l'activité.

Le prestataire s'engage à mettre en place les moyens humains et techniques nécessaires au respect des objectifs. Il est de sa responsabilité de disposer de l'organisation assurant le bon déroulement du projet en liaison éventuelle avec les autres intervenants

## Suivi de projet client

Le prestataire nomme un responsable / chef de projet disponible qui devra assurer le lien entre le client et le prestataire.

Une méthodologie de suivi sur l'avancement du projet sera mise en place afin d'assurer une transparence sur l'avancement de la prestation en lien avec le planning prévisionnel. Cette méthodologie a pour but d'assurer la traçabilité de toutes les étapes de réalisation.

## Facturation

Les dépassements de budget ne sont facturés qu'après avoir contacté & informé le client du motif du dépassement et réaliser un chiffrage préalable de ce dépassement et sur accord explicite du client.

## Maîtrise des coûts et des délais

Le client doit pouvoir connaître le budget global et le délai qui sont nécessaires pour couvrir ses besoins exprimés. Les prix sont exposés clairement et sans ambiguïté : coûts de mise en place, coûts récurrents, coûts de prestation externe à souscrire, etc.

Toute évolution du prix, en cours d'exécution du contrat, seront précisés dans un délai raisonnable afin que ces changements ne soient pas imposés.