

« Une charte pour donneurs d'ordres indéliçats »

Dans un marché où l'offre est riche et les besoins des sociétés mal définis, les entreprises à la recherche de compétences web sont dans une situation qui leur permet d'imposer de nouvelles méthodes de consultation très controversées. Les agences web sont ainsi régulièrement confrontées à des consultations qui dépassent, dans une large mesure, les règles de bonne conduite commerciale et sont préjudiciables au développement des agences et prestataires de services internet.

De nombreuses consultations sont adressées en aveugle à plusieurs dizaines de prestataires, sans cahier des charges, sans que soient préalablement et correctement définis les besoins, les budgets et les ressources internes. Et sans même que les donneurs d'ordres se soient informés sur les prestataires pressentis ni avoir vérifié si ceux-ci disposaient d'un site internet ! Et cela pour constater parfois, au final, qu'ils ont procédé à une définition de leurs besoins au travers de cette consultation.

De plus, les donneurs d'ordres refusent les appels téléphoniques pour ne pas répondre aux questions, pourtant inévitables sur ces projets. Et la plupart du temps, ils

ne reçoivent pas les prestataires. Le processus de consultation est peu souvent précisé, les dossiers ne sont que très rarement jugés par un comité de spécialistes. Ce qui entraîne la prise d'une décision sur le seul aspect graphique, alors que le projet est essentiellement technique et qu'il a nécessité une étude lourde et coûteuse en temps. Sans compter que le budget de réalisation n'est généralement pas spécifié.

Il faut bien admettre que pour les agences et prestataires de services internet, dont la taille dépasse rarement les dix personnes, affecter du temps à un projet n'est envisageable que s'il existe de réelles opportunités de le réaliser. En effet, n'oublions pas que lors-

« Le donneur d'ordres a procédé à une définition de ses besoins au travers de la consultation des agences web ! »

qu'un prestataire est sollicité dans le cadre d'une consultation, ses équipes sont mobilisées durant le temps nécessaire à la formalisation d'une réponse, qui requiert souvent 3 à 4 jours/homme – soit un gros budget pour une petite société.

Il est donc urgent de mettre un coup d'arrêt à cette « sursollicitation » de prestataires, contraire

ANTHONY BLETON,
président du
Club des agences
et prestataires de
services internet
de l'association
Lyon Infocité.



aux bonnes règles de conduite, et qui pèse lourdement sur la rentabilité des entreprises du secteur ! Les agences et prestataires lyonnais souhaitent donc tirer la sonnette d'alarme et avertir que si la situation ne s'améliore pas, elles seront obligées, à très court terme, de fixer en commun un tarif de consultation dont devront s'acquitter les donneurs d'ordres.

Ce tarif pourrait correspondre à 50% du temps passé sur le dossier et être fixé aux alentours de 1000 euros par consultation, déductible de la commande lorsque le projet est gagné. La consultation doit être utilisée à bon escient et ne pas être considérée comme une prestation de conseil gratuite. Ce qui arrive trop souvent.

Nous lançons donc une Charte des bonnes pratiques, permettant à toute entreprise ayant un projet internet de connaître les clés de réussite de son projet et les grandes étapes indispensables à sa réalisation. **ABI**