

Événement

=&gt; Pierre + Stan



# Lyon: les prestataires Internet ont désormais leur code de déontologie

L'association Lyon Infocité lance une «Charte des bonnes pratiques» pour les prestataires web et leurs clients. Une manière de se racheter une conduite pour un secteur qui a perdu beaucoup de sa crédibilité après les années du boom de l'Internet.

**L'**Internet lyonnais a désormais sa bible: un document de seize pages intitulé *Réussir son projet Internet en cinq étapes. Charte des bonnes pratiques des agences et prestataires de services Internet lyonnais*. Lancé officiellement par l'association Lyon Infocité à la fin du mois dernier, ce guide sera diffusé à cinq mille exemplaires dans toute la région Rhône-Alpes. «*La rédaction de cette charte est partie d'un double constat: la décrédibilisation des métiers et des prestataires web après l'éclatement de la bulle Internet, d'une part, et la méconnaissance qu'ont nos clients de ces métiers, d'autre part*», explique Julien Villedieu, directeur de l'association Lyon Infocité, qui regroupe quelque 220 entreprises informatiques.

La création de cette charte a deux objectifs: harmoniser les pratiques des prestataires en leur donnant un code de déontologie et offrir un guide pratique aux clients et aux prospects sur les expertises et les prestations qu'ils sont en droit d'attendre d'eux. Anthony Bleton, président du club des agences et prestataires de services Internet de Lyon Infocité, qui a rédigé la charte avec les quinze entreprises membres dudit club, renchérit: «*Les compétences des prestataires n'ont jamais été aussi indispensables, mais les entreprises clientes ont tendance à les sous-estimer. À nous de leur rappeler l'utilité des prestations web et de les convaincre de s'adresser à des spécialistes qui parlent un langage clair.*»



**Julien Villedieu et Anthony Bleton** (de droite à gauche), respectivement directeur de Lyon Infocité et président du club des agences et prestataires de services Internet de l'association, lors du lancement de la charte.

Chez les professionnels du Net, l'accueil est dans la plupart des cas favorable.

## Un critère qualité mais sans contrôle

«*Le marché est en train de repartir mais a besoin de davantage de visibilité*», rapporte Benjamin Beauder, responsable de C2is, agence Internet lyonnaise

qui a participé à la rédaction du document. *La charte permet de montrer que les prestataires sont là et s'engagent dans une démarche qualité. Je l'ai sortie trois fois en clientèle la semaine dernière. Cela a été très bien accueilli et m'a même facilité la tâche.*»

Certains prestataires restent toutefois circonspects. Ainsi, Rodolphe Frering, directeur clientèle de DBG Studios, autre prestataire lyonnais qui découvre, lui, la démarche, estime que «*c'est un premier pas important et un document qui peut appuyer un discours commercial, même s'il est utopique de penser que cela empêchera certains prestataires de faire n'importe quoi*». C'est peut-être là en effet le point faible de la démarche: les signataires — une vingtaine pour le moment — s'engagent à respecter la charte sans que les responsables de celle-ci ne les soumettent à un contrôle sur leurs pratiques au quotidien. Difficile dès lors d'éviter les dérives.

MATTHIEU MASSIEU

## Une charte pleine de promesses

### La charte définit les cinq étapes

#### de la mise en ligne d'informations:

conseil-accompagnement; création-réalisation; référencement-promotion; hébergement; choisir son prestataire.

#### Morceaux choisis:

- Un site Internet est tarifé en général au forfait, c'est-à-dire que le prestataire annonce un prix auquel il devra se tenir. Le seul motif pour lequel il peut y avoir des surcoûts est le changement de périmètre de la prestation à la demande expresse du client.
- Les prix à la journée varient de 500 €, pour un développeur HTML, à plus de 900 €, pour un

chef de projet ou un développeur de base de données [...]. Des prix moins élevés peuvent être pratiqués dans le cadre d'un fonctionnement en mode régie.

► L'idée de l'hébergement gratuit peut paraître alléchante mais il faut prendre garde au point suivant: tout projet Internet professionnel nécessite un suivi régulier qui ne peut être assuré par ces hébergeurs.

► N'oubliez pas de contractualiser la relation avec votre prestataire pour plus de sécurité et de respecter les obligations légales incombant à tout exploitant de site Internet (la déclaration à la Cnil, par exemple).

**Ile-de-France** Le broker ATF a fortement développé ses ventes de pièces détachées p.16

**Nord** L'agence lilloise de Top Info s'attend à une croissance nulle cette année p.18

**Sud-Est** Faute de visiteurs, le salon NetExpo devrait disparaître p.19

**Sud-Ouest** Le revendeur-intégrateur XP Informatique vient d'obtenir le label Intel Premier Provider p.20 >>