

## CODE DE CONDUITE

### ÉTHIQUE & DÉONTOLOGIE

#### Quelques définitions

« **Membre** » : toute personne ayant été accréditée par la GRAP.

« **Accréditation Grap** » : Cette accréditation est une reconnaissance de la compétence technique d'un professionnel dans un des domaines d'intervention suivants : *Gestion de projet, Gestion de changement, Conseil d'affaires, Analyse d'affaires.*

Il s'agit d'une démarche volontaire entreprise par le consultant indépendant pour mettre en valeur sa compétence professionnelle, son sens de l'éthique et son engagement qualité envers ses clients.

Pour être admis dans la GRAP, le candidat doit être parrainé par un membre en règle qui a travaillé avec lui au minimum trois (3) mois et qui atteste des compétences professionnelles de celui-ci. Il doit également être endossé par deux autres membres de la GRAP qui le connaissent, sur le plan professionnel, depuis plus d'un an. Toutes les demandes doivent être acceptées par le Conseil d'administration et soumises au vote secret par l'ensemble des membres. Pour être admis, le ratio positif du vote doit être de 75% et plus.

« **Client** » : entreprise chez qui un membre fait une prestation de services professionnels.

#### Champs d'application du code de conduite

Le présent Code de conduite s'applique à tous les membres de la GRAP. Il existe un code de conduite spécifique pour les partenaires selon leur nature.

Il a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance entre les membres et auprès des partenaires et des clients; de confirmer l'importance du professionnalisme et de l'intégrité dans les interventions réalisées auprès des clients ainsi que de formaliser un engagement à fournir un travail de qualité.

Il vise également à favoriser et valoriser le développement collectif de la communauté que constitue la GRAP.

#### Principes fondamentaux

Chaque membre doit apporter une contribution à la GRAP et/ou à certains de ses membres en répondant aux demandes de support, en formulant des références, en suscitant la réflexion sur des problématiques communes soit de nature professionnelle ou administrative (ex : facturation, aspect financier, légal, etc.), en partageant des éléments de veille, démarches,

outils, méthodologies, etc.. La notion de **soutien et de partage** est un des axes de constitution de la GRAP

La **satisfaction client** est également un axe fort important ainsi, lors du renouvellement de l'accréditation, une vérification de la satisfaction client est effectuée.

## Responsabilités envers les clients

### Professionalisme

- Exercer nos fonctions en toute bonne foi en ayant à cœur de défendre les intérêts du client ;
- Faire preuve de conscience professionnelle dans la réalisation de notre mandat ;
- Réaliser du travail rigoureux et de qualité (refuser un dossier si on n'a pas les compétences pour le réaliser correctement) ;
- Mettre à profit nos habiletés et expériences pour atteindre les résultats attendus par le client ;
- Respecter les balises contractuelles ;
- Respecter les lois en vigueur.

### Intégrité

- Éviter tout conflit d'intérêts et toute apparence de conflit d'intérêts ;
- Faire preuve de transparence ;
- Utiliser les biens ou informations du client à des fins professionnelles strictement ;
- Faire preuve d'objectivité et d'impartialité.

### Équité

- Traiter les clients, partenaires et collègues avec équité ;
- Faire preuve de jugement et de discernement ;
- Agir sans préjugé et sans discrimination.

### Respect

- Contribuer à un climat de travail favorisant la collaboration, l'entraide et le respect mutuel ;
- Discuter des idées et non des personnes.

### Confidentialité de l'information

- Faire preuve d'une extrême discrétion à l'égard des renseignements obtenus dans le cadre de notre mandat, tout particulièrement ceux qui sont considérés comme confidentiels ;
- Protéger les renseignements personnels concernant le personnel et les clients, partenaires, fournisseurs de nos clients.

### Engagement qualité

- Comprendre l'importance d'offrir un service de grande qualité et endosser les modalités prises par la GRAP pour obtenir des évidences de satisfaction client.

## Responsabilités envers la GRAP et ses membres

### Image de marque

- Se comporter de manière à maintenir la bonne réputation de la Grap et contribuer à l'accroître ;
- Faire connaître la GRAP :
  - Utiliser le logo de la GRAP selon les ententes convenues (ex : sur son CV, indiquer « membre de la GRAP» et inclure le logo) ;
  - Utiliser les outils de la GRAP mis à sa disposition (site Web, adresse courriel, logo, bannières, etc.) ;
- Participer, lorsque possible, aux activités de rayonnement de la GRAP.

### Soutien et partage

- Agir comme contributeur actif à la vie interne de la GRAP (soutien, partage, activités administratives, rayonnement, etc.).

### Référence

- Lorsque possible, faire connaître au sein de la GRAP et diffuser les opportunités de mandat pour lesquelles vous n'êtes pas en mesure de répondre ou si de l'expertise additionnelle vous est nécessaire.

## Responsabilités envers son développement professionnel

### Connaissances

- Se tenir informer des évolutions de son métier et développer ses connaissances pour maintenir le niveau de qualité attendu par les clients.

Par la présente, je m'engage à respecter ce Code de conduite

---

Date

Nom

Signature