

CODE DE CONDUITE DES MEMBRES DE LA GRAP

ÉTHIQUE & DÉONTOLOGIE

Quelques définitions

« **Membre** » : toute personne ayant satisfait les conditions d'adhésion de la GRAP.

« **Adhésion membre Grap** » : Cette adhésion est une reconnaissance de la compétence d'un professionnel dans un des domaines d'intervention suivants : *Gestion de projet, Gestion de changement, Conseil d'affaires, Analyse d'affaires et architecture.*

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 au moins 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. Veuillez-vous référer aux règlements généraux de la GRAP pour de plus amples détails.

« **Client** » : entreprise chez qui un membre fait une prestation de services professionnels. Cela couvre aussi l'entreprise qui peut servir d'intermédiaire entre le membre et l'entreprise chez qui un membre fait une prestation de services.

Champs d'application de ce 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, pour maintenir son adhésion le membre fera l'objet d'une vérification de la satisfaction client.

Responsabilités du membre envers les clients

Professionalisme

- Exercer ces fonctions en toute bonne foi en ayant à cœur de défendre les intérêts du client ;
- Faire preuve de conscience professionnelle dans la réalisation de son mandat ;
- Réaliser un travail rigoureux et de qualité (refuser un dossier si le membre n'a pas les compétences pour le réaliser correctement) ;
- Mettre à profit ces 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 strictement professionnelles ;
- 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 ;
- Respecter les ententes de confidentialité établies avec ces clients ;

- Protéger les renseignements personnels concernant le personnel et les clients, partenaires, fournisseurs de ces clients.
- Ne pas divulguer à des personnes non-membres de la GRAP l'information non-publique obtenue dans la cadre de son adhésion de membre de la GRAP.

Qualité

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

Responsabilités du membre envers la GRAP et les autres membres

Image de marque

- Se comporter de manière à maintenir la bonne réputation de la GRAP et contribuer à l'accroître, y compris ne pas avoir d'antécédents criminels ou d'accusations criminelles pendantes ;
- Porter à l'attention du conseil d'administration de la GRAP, toute situation pour laquelle lui ou un autre membre de la GRAP pourrait contrevenir ou avoir contrevenu au Code de conduite de la GRAP ou à ses règlements généraux ;
- 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 ;
- Maintenir à jour son profil sur le site 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 ;
- Lorsque possible et opportun, promouvoir les services des autres membres de la GRAP auprès de ces clients ;
- Faire connaître, aux membres partenaires, des opportunités d'affaires dans le respect des autres sections du code de conduite de la GRAP ;
- Référer, en clientèle, le(s) membre(s) partenaires si le contexte le permet

- Participer, lorsque possible, à des événements clients organisés par un membre partenaire.

Responsabilités du membre 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 reconnais avoir pris connaissance du Code de conduite de la GRAP et m'engage à le respecter

Date

Nom

Signature