

CHARTE DEONTOLOGIE CLIENT

Préambule

Le mot Conseil vient du latin « consilium - consiliaris », ce qui signifie avis donné ou demandé sur ce qu'il convient de faire. L'activité de conseil n'existe que dans une relation client-Conseil.

Le référentiel de compétences du consultant comprend trois axes :

- **Le savoir** : l'expertise dans une ou plusieurs fonctions de l'entreprise ;
- **Le savoir faire** : la maîtrise de l'intervention et la capacité méthodologique ;
- **Le savoir être** : la capacité d'adaptation au client et à son environnement.

Professionalisme

- Adopter une conduite responsable de façon à préserver la réputation et à valoriser l'image de notre profession.
- N'accepter que des missions qui relèvent de notre champ de compétence et de nos connaissances
- Exercer principalement les activités de conseil ou de prestation intellectuelle.

Qualification

- Maîtriser les connaissances fondamentales de notre domaine d'intervention et/ou d'expertise
- Maintenir nos compétences à jour et les développer en harmonie avec les missions acceptées.
- Confidentialité
- Appliquer la règle absolue du secret professionnel dans le cadre de nos missions, c'est à dire ne pas utiliser ni divulguer les informations et résultats des travaux portés à notre connaissance, sans l'autorisation du client.
- maîtriser les savoirs, les savoirs faire et le savoir être de ses domaines d'intervention et d'expertises ;
- Etre capable de remettre en cause ses propres pratiques pour évoluer ;
- Maintenir ses compétences et ses aptitudes à jour et les développe en harmonie avec les missions acceptées ;
- Participer aux échanges sur les us et pratiques de la profession.
- Faire preuve de confraternité et d'entraide à l'égard des autres consultants à l'occasion de missions pluridisciplinaires.

Respect du Client

- Exécuter les missions avec l'implication que le client est en droit d'attendre
- Refuser d'intervenir sur des missions pouvant créer des situations conflictuelles
- Restituer au client tous les éléments d'information lui permettant de prendre des décisions
- Respecter les choix et la volonté du client

Indépendance

- Être rémunéré exclusivement par son client ou le "système client" qui englobe les partenaires du client pour la mission
- Agir indépendamment de tout intérêt particulier ou commercial de nature à influencer sur l'intervention, ou dans le cas contraire, en informer son client
- Se réserver la possibilité de mettre un terme à la mission en cas de désaccord avec le client

Intégrité

- Refuser tout avantage ou arrangement qui altère l'objectivité et l'impartialité du conseil et la qualité des services rendus

Article 6 : Respect des lois

Le Consultant adhérent connaît et respecte les lois et règlements en vigueur s'appliquant à la profession du conseil.

Contrat

- S'entendre avec le client sur les objectifs, la méthodologie, les moyens mis en œuvre, les coûts, la rémunération, la durée de la mission et définir les limites de garantie et d'assurances.
- Prévoir les modalités d'interruption de la mission par l'une ou l'autre des parties
- Respecter des lois
- Connaître et respecter les lois et règlements en vigueur s'appliquant à notre profession et celle du client

Formalisation de mission et relation client

Toute mission est formalisée par un contrat écrit mettant en évidence les points suivants :

- Le cadre d'intervention,
- Les objectifs poursuivis,
- La méthodologie proposée,
- Les délais,
- Les étapes de validation avec le client,
- Le calendrier énoncé dans le cahier des charges,
- Le nombre de jours associés à chaque intervention,
- Le prix unitaire,
- Les modalités de facturation,
- Les obligations **légal**es et **contractuelles** de l'engagement,
- La confidentialité et la propriété des résultats.

Article 7 : Rapports entre Consultants du réseau MC SERV

Le consultant contribue avec bon esprit et bonne humeur à la réalisation de l'objet social de la société.

Il respecte et fait reconnaître les principes de la présente charte de déontologie.

Il fait preuve de solidarité avec ses confrères, coopère avec eux et facilite leur intégration au sein de la profession.

Le consultant est l'ambassadeur de la société, du réseau en prenant en compte le fait que sa réputation a un impact significatif sur celle de ses confrères et celle de la société.