

CHARTRE DES VALEURS ET ENGAGEMENTS

Valeurs

- Pérennité des solutions, pour garantir leur fiabilité dans le temps
- Indépendance vis-à-vis des fournisseurs, des fabricants et des installateurs, pour obtenir le meilleur produit et le meilleur service
- Efficacité des missions grâce à des méthodes éprouvées, pour préserver les délais
- Sens du résultat, pour satisfaire le client
- Proximité et confiance, pour pérenniser la relation avec le client
- Transparence des prix pratiqués, des méthodes utilisées et des résultats obtenus, pour générer la qualité attendue

Engagements du cabinet conseil

Le cabinet s'engage vis-à-vis de ses clients au travers de la signature d'une charte remise à ces derniers au démarrage des missions. Ce document inventorie tous les engagements du cabinet et des intervenants missionnés par le cabinet. Ces derniers en auront pris connaissance préalablement.

Engagement de confidentialité

- Toutes les données et les informations remises en version papier et considérées comme « sensibles » par le client au cabinet le seront contre signature des intervenants.
- Toutes les données et les informations transmises en version mail par le client aux intervenants devront porter l'identification de l'expéditeur, signature en clair ou QR Code, ce pour permettre toute justification ultérieure.
- Le cabinet s'engage à ne pas diffuser de données ou informations sans le consentement dûment libellé du client.
- Le cabinet s'engage à n'utiliser aucune donnée ou information non fournie de manière directe par le client. Toute donnée ou information accessible depuis un autre support devra être soumise à l'acceptation du client pour utilisation par l'intervenant.
- Le fondateur du cabinet est l'unique interlocuteur du client sauf avis ou choix contraire prononcé par lui. Les conseillers partenaires ou les sociétés intervenant sur prescription du cabinet seront soumis aux mêmes conditions de confidentialité, ici décrites.
- En cas de présence d'un contrôle d'accès pour pénétrer sur le site ou dans tout ou partie de ses locaux, et à la condition que l'entreprise hôte l'autorise, un badge sera remis contre signature à l'intervenant pour la durée de la mission et restituée par l'intervenant à la fin de celle-ci. Le document de remise contre signature devra mentionner la date et l'heure de la remise ainsi que les lieux autorisés.

Engagements de confiance

- Le cabinet engage sa confiance envers le client. Il attend de ce dernier la même confiance. Les missions proposées reposent sur cette confiance mutuelle.
- La confiance du client au cabinet s'exprime au travers des mises à disposition des documents utiles à la prestation.
- Le cabinet s'engage vis-à-vis du client dans le choix des prestataires installateurs et des fabricants. Ce choix exclu pour le cabinet tout intérêt financier ou commercial par rapport à ces derniers.



CHARTRE DES VALEURS ET ENGAGEMENTS

Engagement de résultats

- Cet engagement porte sur le livrable décrit dans le devis et accepté par le client. Ce livrable est constitué au minimum par les éléments contractuels entrant dans le cadre de la mission, c'est-à-dire la liste des prestations retenues et mises en œuvre, et si la mission le suggère, un livret récapitulatif des missions annexes pouvant être proposées pour combler un besoin ou des manques non visés par la mission.
- En cas de mission allant jusqu'à la réalisation de travaux et si la mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage est demandée par le client, le livrable comprendra tous les documents techniques et modes opératoires inhérents à l'installation.
- Le cabinet s'engage à fournir au client au minimum 2 devis de prestataires installateurs lorsque des travaux sont prévus dans le cadre d'une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage.
- L'engagement de délais indiqués dans la proposition commerciale du cabinet est un engagement ferme particulièrement important au regard de la déontologie du cabinet. Cet engagement porte sur la mission mise en œuvre par le cabinet.
- En matière de sûreté, comme en matière de sécurité, le risque zéro n'existant pas, le cabinet ne peut s'engager sur la disparition du risque, mais seulement sur la diminution de la fréquence et la gravité des incidents liés aux risques visés.

Engagements de conformité

- Le cabinet s'engage sur la conformité réglementaire du contenu de ses prestations.
- Lorsqu'aucune réglementation ne s'applique au champ de la mission, le cabinet s'engage à travailler dans les règles admises de l'art.
- Si la mission l'autorise, le cabinet veillera à s'approcher, sinon à reproduire, les règles et normes reconnues par la profession, par les assureurs ou par les référentiels de qualité.

Jean-Pierre Vachon

Dirigeant consultant

