

Code de conduite pour les conseillers d'entreprises certifiés «CMC»

Le comportement éthique est un état d'esprit. Les conseillers d'entreprises ayant un tel état d'esprit reconnaissent que l'intégrité et l'objectivité sont indispensables et que ces valeurs constituent l'élément le plus important de la profession du conseiller d'entreprises certifié CMC. Chaque CMC confirme par écrit qu'il a étudié le code de conduite et qu'il le respecte dans son travail quotidien.

En outre, la confiance du public dépend également de la manière dont il perçoit le comportement éthique du conseiller d'entreprises. Par conséquent, en cas de conflit entre les intérêts des parties concernées par l'application du code de conduite, les priorités suivantes s'appliquent: (1) le public, (2) le client, (3) la profession, (4) l'intérêt du conseiller d'entreprises.

Le code de conduite de l'ICMCI (International Council of Management Consulting Institutes) comprend neuf points fondamentaux, présentés ci-dessous en italique. Les déclarations et interprétations correspondantes figurent en dessous de chacun d'entre eux.

Confidentialité

1. *Un CMC traite les informations des clients de manière confidentielle et ne les utilise pas à son propre avantage ni ne les rend accessibles à des tiers.*
 - 1.1 Un CMC ne divulgue pas d'informations confidentielles sur un client sans l'accord explicite de ce dernier.
 - 1.2 Le CMC conserve les informations relatives à ses clients de manière à ce que la diligence et les pratiques administratives habituelles permettent de protéger ces informations. Par exemple, si des informations sont sauvegardées sur des supports électroniques, un CMC doit être informé à tout moment de l'emplacement de ces supports, y compris des copies éventuelles. Les documents imprimés, les brouillons et les rapports doivent être détruits ou rendus méconnaissables avant d'être jetés.
 - 1.3 Sauf instruction contraire du client, un CMC doit traiter de manière confidentielle toute information qu'il reçoit du client. Cette exigence ne s'applique pas aux informations qui sont accessibles au public.
 - 1.4 Si, au cours d'un mandat, un CMC prend connaissance d'informations confidentielles susceptibles d'être exploitées, par exemple par le biais de transactions boursières, il doit non seulement veiller à ce que ces informations restent confidentielles, mais aussi s'abstenir de toute activité qui serait considérée par le public comme un abus d'avantages.

Attentes irréalistes

2. *Un CMC ne provoque aucune attente irréaliste ou fausse et ne promet pas que les bénéfices attendus de prestations de conseil spécifiques se concrétiseront.*
 - 2.1 Un CMC ne recourt pas à des promotions trompeuses, à des pressions ou à d'autres méthodes non professionnelles pour acquérir des clients.
 - 2.2 Lors des négociations avec le client et/ou lors de la confirmation de l'étendue de la mission (cf. 6. et 6.1), le CMC fait preuve à tout moment de réalisme et ne promet pas de résultats sur lesquels il n'a aucun contrôle.
 - 2.3 Un CMC identifie normalement les avantages potentiels et les décrit au client. Cette «description» doit être directement basée sur le programme de travail et être étayée par l'expérience.

Commissions/Intérêts financiers

3. *Un CMC n'accepte pas de commissions, de dédommagements ou d'autres avantages de la part de tiers en rapport avec des recommandations faites au client sans que celui-ci en soit informé et sans son consentement. De la même manière, les intérêts financiers portant sur des biens ou des prestations de services qui font partie de cette recommandation doivent être déclarés.*
- 3.1 Un CMC communique au client (ou au client potentiel) tout intérêt/dépendance personnel, professionnel ou autre qui pourrait affecter la confiance du client quant à l'intégrité, l'objectivité ou l'indépendance du CMC.

Mandats

4. *Un CMC n'accepte que les mandats pour lesquels il dispose de l'expérience et des connaissances nécessaires.*
- 4.1 Un CMC ne se déclare pas qualifié pour exécuter un mandat s'il ne dispose pas à la fois de la formation et de l'expérience pratique nécessaires. Toutefois, cela doit également être évalué en fonction du niveau de support (méthode et formation) fourni par son entreprise de conseil.
- 4.2 Un CMC n'accepte pas de mandats pour lesquels il n'est pas qualifié (formation et expérience), même si un client, conscient de ce manque, insiste spécifiquement sur ce point. Dans ce cas, il est possible d'envisager de sous-traiter l'expertise nécessaire et de se limiter à la gestion et à la supervision de projets.
- 4.3 Un CMC développe en continue ses compétences et ses connaissances au-delà des connaissances de base définies dans le «Corpus commun de connaissances» (Uniform Body of Knowledge; formulaire A3), en particulier dans son domaine de spécialisation, à un niveau correspondant aux besoins des clients et comparable aux prestations fournies par d'autres conseillers dans le même domaine.

Mandats incompatibles

5. *Un CMC évite d'intervenir dans des situations potentiellement conflictuelles sans en avoir préalablement informé toutes les parties.*
- 5.1 Sans l'accord de toutes les parties concernées, un CMC n'accepte pas de mandat chez un concurrent de son client ou chez toute autre partie dont les intérêts sont contraires à ceux de son client. Cela peut concerner des mandats espacés de plusieurs semaines, mais un délai de plusieurs années entre deux mandats réduit le conflit ou peut même l'éliminer totalement.
- 5.2 Les conflits peuvent également résulter de relations professionnelles ou personnelles d'un collaborateur de l'entreprise de conseil du CMC. Dans ce cas également, la solution réside toujours, dans un premier temps, dans la divulgation intégrale des circonstances au client avant l'acceptation du mandat envisagé. Toutefois, certains conflits peuvent être si graves que rien ne peut être fait pour résoudre la situation. Dans de telles circonstances, la seule solution est de renoncer au mandat.

Un conflit proprement dit se produit lorsqu'une personne extérieure, connaissant tous les faits, conclurait que la relation en question constitue une atteinte inacceptable à l'objectivité du CMC.

Négociations avec le client

6. *Avant d'accepter un mandat, un CMC s'assure qu'il existe un accord mutuel sur les objectifs, le contenu, le programme de travail et les honoraires, et que tous les intérêts personnels, financiers ou autres, qui pourraient gêner l'exécution du travail ont été communiqués.*
- 6.1 Un CMC confirme par écrit les modalités d'un mandat, à savoir
 - l'objectif du mandat
 - les restrictions probables auxquelles le mandat sera soumis, de l'avis du CMC
 - les phases, étapes et résultats du programme de travail proposé
 - le calendrier des phases, étapes, résultats et de la date d'achèvement
 - le nom, les qualifications et le rôle de chaque conseiller proposé
 - la finalité/ le cercle des destinataires des dossiers de travail
 - les honoraires (généralement répartis selon les phases du programme de travail)
 - le mode de facturation, y compris la compensation des frais, dépenses et les éventuelles taxes
- 6.2 Si les modalités venaient à être modifiées au cours d'un mandat, le CMC veillera à ce que les conséquences correspondantes sur les honoraires, frais, débours, impôts et facturation soient soumises au client en temps utile et fassent l'objet d'un accord écrit.

Recrutement

7. *Un CMC ne débauche pas les collaborateurs de son client sans l'accord de ce dernier.*
- 7.1 Un CMC ne débauche pas un collaborateur du client, que ce soit pour sa propre entreprise ou pour une autre, à moins que le client n'en soit informé et n'ait donné son accord au préalable.

Conduite générale

8. *Un CMC fait toujours preuve de pratiques commerciales correctes aussi bien dans ses relations avec les clients, qu'avec le public et les autres CMC.*
- 8.1 Un CMC n'incite jamais quelqu'un à enfreindre le droit applicable et la loi.
- 8.2 Un CMC ne travaille pas pour quelqu'un qui l'incite à enfreindre le droit et la loi.
- 8.3 Un CMC tient à jour ses connaissances et sa compréhension du code de conduite et du «corpus commun de connaissances», y compris tous les amendements et suppléments.
- 8.4 Un CMC ne critique pas un autre CMC, que ce soit directement ou indirectement, ni pour acquérir des affaires, ni dans d'autres domaines de son activité professionnelle.
- 8.5 Si un CMC est sollicité par un client pour effectuer une évaluation critique du travail d'un autre CMC, le CMC concerné doit en être informé par écrit et le client doit être averti de cette obligation.
- 8.6 Avant d'accepter une telle tâche, le CMC s'entretient avec le client pour savoir si les résultats de l'évaluation peuvent être portés à la connaissance de l'autre CMC, en précisant que cela est habituellement prévu. Si le client ne le permet pas, le CMC doit examiner avec diligence s'il convient d'accepter ce mandat à la lumière du code de conduite.
- 8.7 Dans l'intérêt général, un CMC qui, d'une manière ou d'une autre, n'a pas respecté le code de conduite ou a porté atteinte à sa réputation, peut se voir retirer le droit d'utiliser le titre de «CMC».

Autres conseillers d'entreprises

9. *Un CMC s'assure que les autres conseillers qui travaillent pour lui connaissent et respectent le «Code de conduite» (A2).*
- 9.1 En plus de la responsabilité de ses propres recommandations et activités, un CMC s'assure que les autres conseillers qui traitent des missions sous sa direction - qu'ils soient ou non des CMC - comprennent et respectent le code de conduite. Sont considérés comme conseillers dans ce sens les collègues, subordonnés et les conseillers d'entreprises consultés.
- 9.2 Un CMC est responsable de toute infraction au code de conduite commise par son équipe de conseil et signalée à la Commission de certification, et est soumis aux mêmes conséquences que si l'infraction avait été commise par le CMC seul.
- 9.3 Un CMC qui se conduit de manière non professionnelle est signalé à la Commission de certification.
- 9.4 Dans l'intérêt de tous les CMC, si la conduite d'un CMC n'est pas conforme au code de conduite, le CMC en informe la Commission de certification et/ou invite les clients et le public concernés à le faire.

Interprétations supplémentaires

Aucun code écrit ne couvrira jamais toutes les éventualités. C'est pourquoi les CMC sont encouragés à demander conseil à la Commission de certification en cas d'incertitude sur des aspects éthiques. Ces demandes seront traitées de manière strictement confidentielle.

En cas de doute, la Commission de certification demandera l'avis de l'ICMCI.

La Commission de certification documentera de manière anonyme les circonstances de chaque demande ainsi que le contenu des conseils dispensés. La synthèse de ces conseils servira, à l'avenir, à élaborer des interprétations supplémentaires du code de conduite.

L'ICMCI a l'intention de réviser resp. de compléter périodiquement le code et ses interprétations.