

Code de conduite de swissPRM pour

les spécialistes en intervention externe

Dans notre secteur économique, les **attentes et les exigences envers les prestations de services externes** augmentent sans cesse. swissPRM, association suisse d'entreprises opérant dans le domaine du consulting IT, entend répondre de mieux en mieux à ces exigences de qualité croissantes par le biais d'un code de conduite servant de directive pour les spécialistes des membres de swissPRM.

swissPRM attend un **comportement professionnel** de la part des membres de swissPRM et de leurs spécialistes. Un comportement professionnel est un investissement précieux dans le présent comme dans l'avenir. Ce code de conduite assure aux clients de swissPRM un comportement d'excellente qualité de la part des spécialistes swissPRM. Ce code fait partie intégrante des contrats passés entre les membres de swissPRM et les spécialistes.

Les principales caractéristiques d'une **prestation de services professionnelle** sont détaillées dans la suite de ce document :

1. Les **négociations de contrat** avec le client relèvent toujours de la responsabilité du membre de swissPRM. Les spécialistes négocient avec le client uniquement après consultation du membre de swissPRM.
2. Les activités annexes ou supplémentaires du spécialiste sont connues avant la négociation du contrat. Si de telles activités apparaissent au cours de l'intervention externe, le spécialiste en informe d'abord le membre de swissPRM, puis le membre de swissPRM – en tant que partie contractante – négocie avec le client sur ce point.
3. La confidentialité est garantie au sujet des conditions financières du contrat entre les spécialistes, le membre de swissPRM et le client, notamment aussi vis à vis d'autres collaborateurs du projet chez le client.
4. **Toute forme de corruption**, sous quelque forme que ce soit ne saura être tolérée en aucune mesure. Un pareil cas de mauvaise conduite sur le lieu du travail conduira à un licenciement sur le champ sans avertissement préalable.
5. Envers l'extérieur, le spécialiste opère au nom du membre de swissPRM et défend ses intérêts. En particulier, il est interdit au collaborateur projet de défendre d'autres intérêts personnels ou commerciaux chez le client. Le spécialiste est un représentant du membre de swissPRM et doit se comporter en conséquence.
6. **Envers l'extérieur**, le spécialiste opère au nom du membre de swissPRM et défend ses intérêts. En particulier, il est interdit au spécialiste de défendre d'autres intérêts personnels ou commerciaux chez le client. Le spécialiste est un représentant du membre de swissPRM et doit se comporter en conséquence.
7. Travailler en autonomie et de manière ciblée est l'un des points forts des collaborateurs externes. Être autonome signifie avoir une approche systémique et structurée des missions. Les questions normales et nécessaires doivent être posées aux personnes qualifiées correspondantes de façon coordonnée. Opérer de manière ciblée signifie subdiviser l'objectif global en objectifs partiels de plus petite taille et mesurables. Le travail d'un collaborateur externe devient alors transparent. En l'occurrence, les spécialistes des membres de swissPRM procèdent comme suit:
 - Les objectifs sont expressément demandés et validés lors de la prise de fonctions
 - Les questions en suspens sont notées en continu et discutées régulièrement avec le supérieur hiérarchique.
 - Les objectifs intermédiaires sont clairement définis en accord avec les objectifs du client, sous forme de points de mesure contrôlables.
 - Les résultats intermédiaires sont régulièrement communiqués au supérieur hiérarchique.
 - Les objectifs sont uniquement modifiés en accord avec le supérieur hiérarchique.
8. La documentation de projet personnelle soutient l'indépendance personnelle du spécialiste en tant que prestataire externe. La documentation est mise à jour en accord avec le client de telle sorte qu'un autre collaborateur, interne ou externe, puisse reprendre sa mission à tout moment.
9. La technique de travail personnelle présuppose un certain ordre et des outils de travail appropriés. Elle est adaptée aux habitudes internes du client ou discutée avec le supérieur hiérarchique. Les cycles de résolution de problèmes (révisions incluses), les directives de développement, la planification du projet (y compris planning hebdomadaire et journalier), le calendrier (avec liste des points en suspens), la technique de classement et l'organisation du poste de travail sont discutés avec le supérieur hiérarchique. Les consignes du client sont toujours prioritaires aux considérations privées, notamment concernant la Clear Desk Policy (politique des bureaux propres).

10. La lecture de journaux et magazines ainsi que le surf sur l'internet sont fondamentalement interdits, sauf s'ils contribuent à résoudre des tâches pour le client. Dans ces cas exceptionnels, le supérieur hiérarchique en sera informé au préalable afin d'éviter tout malentendu inutile.
11. Les communications téléphoniques et l'envoi de courrier électronique ne sont fondamentalement permis que pour un usage spécifique au client. Les activités d'ordre privé sont réalisées en dehors des heures de travail et ne le sont pas aux frais du client. Pour les activités d'ordre privé, le spécialiste se déconnecte du système de saisie des temps de présence. Pour les absence de longue durée, le spécialiste en discute au préalable avec son supérieur hiérarchique et informe le membre de swissPRM.
12. **Les équipements et matériels de bureau** sont la propriété du client et ne doivent en aucun cas faire l'objet d'une utilisation privée ou détournée.
13. Dans la mesure du possible, les temps de travail et les horaires-bloc du client sont toujours respectés. Les situations d'exception sont communiquées au préalable ou immédiatement signalées au supérieur hiérarchique. Les pauses dans le travail s'effectuent en fonction des habitudes internes du client ; les collaborateurs externes y recourent de façon plutôt modérée. Les absences pour cause de congés sont coordonnées avec le planning du projet ; elles sont discutées en temps utile avec le supérieur hiérarchique chez le client et communiquées au préalable au membre de swissPRM.
14. Les propositions d'amélioration critiques sont discutées discrètement avec le client au cas où celui-ci pourrait en être directement ou fortement affecté ; elles ne sont pas discutées préalablement en public.
15. La communication du spécialiste chez le client et avec le client reste toujours professionnelle et équilibrée. Le spécialiste se tient à l'écart de tous les sujets relevant des affaires internes du client. Les remarques racistes et les discriminations/ le harcèlement psychologique sont rigoureusement interdits.
16. Aucun harcèlement psychique, sexuel ou moral ne saura être toléré sur le lieu du travail sous quelque forme que ce soit. Un pareil cas de mauvaise conduite sur le lieu du travail conduira à un licenciement sur le champ sans avertissement préalable.
17. Les décisions du client ne sont pas critiquées en interne. Le spécialiste essaye de les comprendre, les accepte et les met en oeuvre correctement et loyalement au niveau interne. Les problèmes personnels rencontrés par le spécialiste avec les décisions du client ne sont pas communiqués inutilement aux autres collaborateurs internes.
18. La confidentialité concernant les processus et les contenus commerciaux du membre de swissPRM, qui peuvent contribuer à créer un préjudice moral ou matériel pour le membre de swissPRM, est absolument respectée chez le client. Le spécialiste se comporte chez le client avec une loyauté absolue envers le membre de swissPRM.
19. L'habillement du spécialiste est conforme aux consignes internes et aux habitudes du client. Par sa présence, le spécialiste est également un représentant du membre de swissPRM et respecte une certaine qualité, qui peut tout à fait contraster avec les autres collaborateurs.
20. Quasiment tous les clients attendent que le collaborateur externe assume un rôle de modèle envers les collaborateurs internes. Le client s'attend à juste titre à ce que le collaborateur externe apporte quelque chose qui n'existe pas en interne et se comporte en tous points au moins aussi bien voire mieux que les collaborateurs internes.
21. Des désaccords peuvent toujours se produire au sein d'une équipe ; les spécialistes les abordent objectivement avec leurs supérieurs hiérarchiques. En cas de profond désaccord, ils sollicitent l'aide ou le conseil de leur interlocuteur chez le membre de swissPRM.
22. Le client du membre de swissPRM est également un client du spécialiste. La collaboration s'oriente sur le point de vue du client : « ce qui est bon pour le client est adéquat pour le spécialiste ». Au final, le client paye la prestation du spécialiste uniquement pour les problèmes qu'il souhaite voir résolus.
23. Le spécialiste gère la fin du contrat de la manière la plus satisfaisante possible pour toutes les parties intéressées. Jusqu'à la dernière minute, le spécialiste se comporte de manière absolument correcte envers le client ; il remet aux supérieurs hiérarchiques tous les documents et toutes les documentations en bon ordre, avec une check-list, et laisse chez le client un sentiment positif favorisant une nouvelle collaboration dans le futur.

Pour toutes questions concernant ce code de conduite, veuillez vous adresser à l'interlocuteur compétent chez le membre de swissPRM.

L'association **swissPRM** se félicite **de la hausse constante de la qualité dans le domaine du consulting IT**