

Label-  
entreprises

# CHARTRE

## DES PRESTATAIRES DE SERVICES DANS LE CADRE DES CHEQUES-ENTREPRISES

- Dans le cadre de mes prestations de services, j'ai pris connaissance et je m'engage à appliquer les lignes directrices et les exigences de base des normes suivantes :

### Services de conseil :

Norme EN 16114 : Lignes directrices relatives aux services de conseil en management

### Services de formation :

Norme ISO 29993: Services de formation fournis en dehors du cadre de l'enseignement formel - Exigences de services

- Je m'engage également à respecter les valeurs et principes déontologiques suivants :

### Déontologie

Je respecte le code de déontologie et les normes éthiques de la fédération, du groupement ou de l'association dont je suis membre. J'en informe mon Client s'il en fait la demande.

### Intégrité / Objectivité

Je suis d'une parfaite intégrité dans l'exercice de ma profession, et en particulier dans mes relations avec les Clients.

Je suis objectif dans les avis et les conseils que je fournis.

### Indépendance / Prévention des conflits d'intérêts

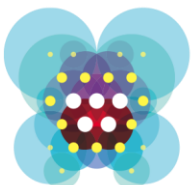
J'agis en conscience et je conserve une indépendance absolue, ne cédant à aucune pression ou influence, de quelque nature qu'elle soit, qui pourrait nuire à mon objectivité et à mon intégrité.

Je mets en place les procédures nécessaires pour prévenir toute situation de conflits d'intérêts dans l'exercice de mes missions.

### Compétence / Professionnalisme

Je m'engage à maintenir mes connaissances et mes compétences professionnelles à jour.

Dans mes échanges vis-à-vis de Clients potentiels, je suis sincère sur le type de services que je propose, sur les connaissances que je possède et sur l'expérience que j'ai acquise.

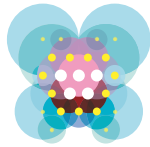


Chèques-  
entreprises



LE FONDS EUROPÉEN DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL  
ET LA WALLONIE INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR





## Label- entreprises

Je n'accepte aucune mission pour laquelle je ne possède pas la compétence et l'expérience requises, ou pour laquelle je ne dispose pas des moyens humains et matériels suffisants.

Je suis disponible et souple dans la conduite de mes prestations.

### **Discrétion / Confidentialité**

Je suis tenu par le secret professionnel et dans ce cadre, je m'engage à prendre les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des informations communiquées par mes Clients.

Cette obligation englobe toutes les informations non consultables publiquement, en ce compris toutes les données, sous quelque forme que ce soit, concernant mon Client, ses produits et services, fournisseurs, clients, membres du personnel, société mère et filiales.

### **Loyauté et respect des personnes**

Je m'engage à exercer ma profession dans le respect des droits fondamentaux de la personne, et à entretenir des relations loyales et confraternelles avec mes homologues.

### **Législation**

J'exerce ma profession en me conformant aux législations wallonne, belge et européenne en vigueur.

- Au cours de chaque mission, je m'engage à :

#### **Lors de la phase de proposition :**

Communiquer de manière claire et transparente avec le Client, notamment pour anticiper et limiter les risques de la mission,

Offrir des services qui répondent aux besoins et attentes spécifiques du Client,

Définir clairement l'envergure totale du projet (en ce compris l'ensemble des livrables, et un échéancier),

Informé le Client complètement et de manière transparente, quant aux coûts et délais d'exécution de ma mission, ainsi qu'aux modalités de ma rémunération,

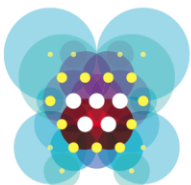
Prévoir un accord clair sur les modalités et restrictions du transfert des droits intellectuels éventuels.

#### **En cours de réalisation :**

Respecter scrupuleusement les dispositions contractuelles convenues avec le Client lors de la phase de proposition (i.e. notamment, fournir tous les livrables convenus, au prix et dans les délais prévus),

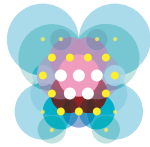
Informé régulièrement le Client de l'avancement du projet, ainsi que des difficultés rencontrées,

Assurer personnellement chaque prestation, sauf en cas de sous-traitance autorisée dans le cadre du dispositif des chèques-entreprises et acceptée par le Client,



**Chèques-  
entreprises**





**Label-  
entreprises**

Valider chaque prestation au moyen de la fiche de prestation du Centre de Référence, co-signée avec le Client, et tenir ces fiches de prestations à la disposition du Centre de référence et de l'Administration pendant trois ans après la clôture de la mission,

Négocier et formaliser clairement avec le Client les adaptations et dérogations éventuelles par rapport au projet défini lors de la phase de proposition initiale.

**Lors de la clôture de ma mission :**

Finaliser la livraison de tous les livrables convenus, avant de considérer le projet comme achevé,

Remettre au Client des documents administratifs (factures, etc.) transparents et complets.

**En cas de litige avec un de mes Clients :**

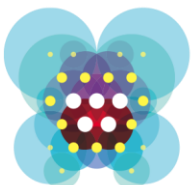
Privilégier le recours à la procédure de résolution de conflits en trois temps de Cequal :

1. Conciliation par l'entremise du Centre de référence
2. Médiation commerciale
3. Tribunal de Commerce

Fait à ....., le.....

Nom et prénom : .....

Signature (précédé de la mention « Lu et approuvé ») :



**Chèques-  
entreprises**



LE FONDS EUROPÉEN DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL  
ET LA WALLONIE INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR

