

charte de déontologie

Préambule

Conscient du fait que les métiers du conseil et de la formation reposent sur les femmes et les hommes qui les pratiquent,
conscient de l'impact que ses missions peuvent avoir sur son client et sur les salariés de celui-ci,
conscient du rôle responsable que innotelos se doit de jouer tant au niveau économique, sociétal et environnemental,
innotelos s'engage pour et appuie son action sur :

- le strict respect des législations en vigueur dans les pays où il intervient,
- le respect d'autrui et notamment les droits fondamentaux des personnes tels qu'ils sont définis dans la Constitution de la République Française, dans la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et dans la Convention Européenne des Droits de l'Homme,
- le refus de toute discrimination,
- le respect et l'encouragement de la diversité des cultures et des points de vue,
- le développement d'un environnement de travail équitable et épanouissant,
- le respect et la protection de l'environnement.

Cette charte est articulée autour de 7 valeurs fondamentales et 7 valeurs professionnelles :

valeurs fondamentales	valeurs professionnelles
Compétence Transparence Intégrité Devoir de conseil Confidentialité Loyauté Ethique	Exprimer ses convictions Innover Privilégier l'humain Rechercher l'excellence Progresser Transmettre le savoir Pérenniser la relation client

*Cette charte complète les Conditions Générales de Services de innotelos (accessibles sur le web à l'adresse <https://innotelos.fr/cgs>). Elle ne les contredit pas et ne s'y substitue pas.
Cette charte est dérivée de la charte Syntec du conseil en management d'avril 2010.*

Valeurs fondamentales

Compétence

Dans le cadre des prestations qu'il réalise, innotelos s'engage à mettre à disposition toutes les compétences nécessaires à leur bonne exécution et s'en porte garant.

innotelos s'engage à entretenir et développer dans la continuité son capital de compétences.

innotelos s'engage à démontrer sa capacité à progresser et à innover, dans un milieu en constante évolution, et à maintenir ses méthodes aux standards les plus évolués.

Transparence

innotelos s'engage à communiquer, à la demande de ses clients et prospects, toutes les informations publiées ou non confidentielles, relatives à son organisation, sa structure capitalistique et ses liens éventuels avec d'autres activités.

Dans ce cadre, innotelos fait connaître à son client les liens, qu'ils soient capitalistiques, financiers ou commerciaux, qu'il entretient avec des partenaires, des fournisseurs et d'autres clients qui seraient susceptibles de générer des conflits d'intérêt dans le cadre de l'exécution de ses missions.

Lorsque innotelos se présente conjointement avec d'autres sociétés de conseil, avec des prestataires de services, des fournisseurs d'équipements ou de produits commercialisables, la nature des relations entretenues avec ces partenaires est présentée en toute transparence.

Intégrité

innotelos s'engage à réaliser ses missions en toute indépendance d'esprit :

innotelos fait de l'honnêteté intellectuelle sa règle de conduite dans toutes ses relations avec ses clients.

innotelos s'engage à ne pas subordonner l'intérêt de son client à ses intérêts propres, commerciaux ou de toute autre nature.

Devoir de conseil

Les engagements de innotelos s'inscrivent dans une relation contractuelle.

Indépendamment de l'obligation contractuelle qui est la sienne, innotelos s'impose de manière systématique un devoir de conseil auprès de son client.

Ses honoraires reflètent la valeur des services rendus et tiennent compte des responsabilités prises ainsi que des éventuels engagements spécifiques requis par le client.

Confidentialité

innotelos s'engage à garder confidentielles les informations de nature non publique dont il est amené à avoir connaissance de la part de son client dans le cadre de la mission qu'il mène auprès de ce dernier.

A cette fin, innotelos s'engage à mettre en œuvre tous les moyens appropriés permettant d'assurer la protection de ces informations, notamment d'assurer un standard élevé de cybersécurité.

innotelos respecte le règlement européen de protection des données personnelles RGPD.

Loyauté

Vis à vis de son client, innotelos s'engage à des pratiques commerciales loyales.

Vis à vis de ses concurrents, innotelos s'engage à des pratiques saines et loyales fondées sur le respect dû aux professionnels du même métier.

Vis à vis de ses partenaires, innotelos s'engage à respecter des pratiques fondées sur le respect mutuel.

Ethique

Face à des situations imprévues ou exceptionnelles, innotelos prend les mesures qui s'imposent en se référant à l'ensemble des principes de la présente charte et en faisant preuve d'agilité.

Valeurs professionnelles

Exprimer ses convictions

Aborder sa mission avec ouverture d'esprit pour s'adapter à la réalité du client.

Exprimer et argumenter ses opinions de manière indépendante pour apporter plus de valeur ajoutée.

Appuyer ses convictions par des éléments factuels et démontrables pour convaincre de façon rationnelle.

Innover

Partager une culture de l'innovation - anticipation, réactivité, créativité, originalité, efficacité - pour apporter continuellement de la valeur ajoutée aux clients.

Développer et pérenniser des méthodes dédiées à l'innovation, pour anticiper les évolutions des marchés et répondre aux besoins qui en découlent.

Rechercher des concepts adaptés à la situation et aux contraintes du client pour rendre l'innovation accessible et exploitable.

Privilégier l'humain

Promouvoir et récompenser les qualités humaines : esprit d'équipe, implication, honnêteté, transparence.

Collaborer dans une attitude respectueuse de l'autre, et développer une relation conviviale pour établir une ambiance de travail saine et motivante.

Avoir l'opportunité de s'accomplir, tant au niveau professionnel que personnel pour garantir un bon équilibre de vie.

Rechercher l'excellence

Savoir être exigeant envers soi-même et ses collaborateurs pour livrer un travail irréprochable.

Préparer et conduire ses missions avec rigueur, tant sur le fond que sur la forme, pour apporter de la profondeur intellectuelle, des idées précises, des livrables clairs et synthétiques, une conduite de projet et une relation au client de qualité.

Être pragmatique pour optimiser les résultats de la mission au regard des investissements fournis.

Progresser

Etre curieux et ouvert d'esprit pour améliorer ses connaissances métier et ses compétences au fil des missions.

Savoir apprendre de ses échecs aussi bien que de ses réussites pour acquérir une expérience solide.

Confronter ses idées avec son entourage pour fournir au client des prestations toujours améliorées.

Transmettre le savoir

Garantir un apprentissage continu, par des formations ou le partage d'expériences (dans le respect de la confidentialité) pour accroître les compétences et améliorer la qualité des futures missions.

Apporter des méthodes et informations claires et synthétiques, sur la base de ses connaissances, pour les transmettre aux clients.

S'assurer de la bonne appropriation du savoir par les clients et garantir son accessibilité et son utilité partagée.

Pérenniser la relation client

Privilégier la proximité relationnelle, le respect mutuel et la confiance partagée pour établir une relation de qualité avec le client.

Permettre aux différents intervenants de progresser et d'atteindre leurs objectifs respectifs pour développer une relation gagnant - gagnant.

Etre attentif aux intérêts du client, en mission et entre les missions, pour maintenir une relation durable.