

OUTIL :

# Charte déontologique des prestataires de services intellectuels

## → À quoi ça sert ?

Chaque profession possède son propre code déontologique. Les règles du jeu sont souvent tacites, évidentes peut-être pour vous, mais rarement formalisées.

Il existe pourtant de grandes règles communes à tous les prestataires de services intellectuels.

À tout moment, il peut être utile de rappeler le cadre de la relation avec votre client.

Cet outil est également un moyen de rassurer votre client a priori par des engagements factuels.

## → Cet outil est

- Une formalisation de vos principaux engagements pour une bonne relation client,
- Une base de discussion avec votre client,
- Un pense-bête des bons comportements à adopter,
- Une grille de référence quand vous êtes confrontés à certaines situations...

## → Cet outil n'est pas

- Une simple déclaration d'intention,
- Un recueil exhaustif des comportements à adopter,
- Une charte déontologique métier (coaching, formation...)

## → Comment ça marche ?

- Vous pouvez utiliser cette charte à tout moment : en phase de prospection, lors de la remise de l'offre... Elle peut également être annexée au contrat.

Cette charte se présente sous la forme d'un tableau synoptique :

La 1ère colonne formalise les cinq grands engagements pour une relation client réussie.

Chaque engagement est décliné en finalités (2e colonne) et illustré en comportements concrets observables par le client (3e colonne).

Vous pouvez vous approprier cette balise selon vos besoins pour en faire un support personnalisé d'une relation client réussie.

### En savoir plus :

Nathalie Aubry - tél. : 03 81 25 25 93  
E-mail : [naubry@doubs.cci.fr](mailto:naubry@doubs.cci.fr)



**Cette méthode et ses outils ont été élaborés par des groupes de travail de prestataires de services intellectuels, animés par les CCI de Franche-Comté.**

Corinne Melaye - CAP RACINES,  
Philippe Legrand - DARTAGNAN,  
Stéphan Vital,  
Florent Rousset - STACCATO.

Les 5 grands principes de l'engagement	Les finalités de ces engagements	Comment cet engagement se traduit dans mon comportement observable par mon client
<b>PRATIQUER L'ÉCOUTE ACTIVE</b>	Explorer les attentes du client S'adapter au contexte et à l'entreprise Définir les objectifs de la mission Être capable de faire évoluer la mission d'un commun accord	Je pose des questions J'écoute les réponses J'accepte les différents points de vue J'observe ce qui se passe Je reformule les attentes Je fais valider mes propositions Je fais des points intermédiaires
<b>ÊTRE INTÈGRE</b>	Créer et conserver la confiance de mon client Rester cohérent avec ses valeurs	Je défends mes convictions Je n'accepte pas tout Je ne me laisse pas influencer Je m'autorise à recadrer Je clarifie ce que je m'interdis de faire Je ne réalise pas de mission hors de mon domaine de compétences Je ne travaille pas pour la concurrence sans accord explicite du client
<b>ASSUMER SES RESPONSABILITÉS</b>	Garantir le respect des engagements Sécuriser le client	Je veille au respect des termes du contrat Je suis responsable de mes actions et de celles mises en œuvre par mes sous-traitants J'apporte des solutions à mes défaillances éventuelles Je m'assure de la satisfaction de mon client
<b>VEILLER À LA TRANSPARENCE</b>	Créer une relation de confiance	Je définis des règles claires et précises formalisées dans un document contractuel J'informe mon client si j'ai recours à la sous-traitance J'informe mon client des aléas éventuels de la prestation J'informe mon client des ayant-droits éventuels
<b>GARANTIR LA CONFIDENTIALITÉ</b>	Protéger les intérêts du client Maintenir la confiance du client	Je ne divulgue rien sur le client et la mission sans son autorisation explicite