

CODE D'ÉTHIQUE DES EXPERTS ACCOMPAGNATEURS NUMÉRIQUES CERTIFIÉS DE NUMERI

Remarque : L'utilisation du masculin dans le présent document a pour seul but d'alléger le texte et s'applique sans discrimination de genre.

1. Objet et portée

Le présent Code d'éthique (le « Code ») établit les principes, règles et engagements que doivent respecter toutes les personnes certifiées comme experts accompagnateurs numériques. Il vise à assurer une pratique professionnelle intègre, compétente et responsable auprès des entreprises recevant des services d'accompagnement numérique.

2. Définitions

Client : Entreprise ou organisation.

Comité d'orientation : Comité chargé d'assurer la saine gouvernance de NUMERI. Il approuve la mission, la vision, le plan stratégique, les critères d'admissibilité, ainsi que le processus de certification et d'encadrement des experts accompagnateurs numériques certifiés.

Comité de certification : Comité responsable de proposer au comité d'orientation le processus et les requis pour la certification des experts accompagnateurs numériques.

Comité d'éthique : Instance ad hoc pouvant être constituée par le Comité d'orientation pour examiner une allégation de manquement au Code et formuler un avis ou une recommandation.

Expert accompagnateur numérique certifié : Membre en règle de NUMERI, possédant une expérience pertinente et reconnue en accompagnement numérique, et n'étant pas lié à NUMERI par un lien d'emploi.

Mandat : Intervention réalisée par un expert accompagnateur numérique auprès d'un Client.

Neutralité : Absence de liens commerciaux ou de commissions avec des fournisseurs pouvant influencer un diagnostic ou une recommandation. Le diagnostic de l'expert accompagnateur certifié n'est pas biaisé par des objectifs de vente de licences. L'accent est mis sur les processus d'affaires et les besoins avant les outils technologiques.

Organisme mandataire : Organisation qui gère un programme d'accompagnement financé en tout ou en partie par un ou des gouvernements.

3. Principes généraux

Les experts accompagnateurs numériques certifiés s'engagent à :

- Agir avec intégrité, compétence et indépendance professionnelle.
- Assurer la confidentialité de tous les renseignements obtenus dans le cadre de leurs Mandats, y compris tout renseignement personnel, tout secret commercial et tout renseignement visé par le secret professionnel, s'il y a lieu.
- Respecter les lois, règlements et politiques applicables, ainsi que les obligations déontologiques propres à leur profession, le cas échéant.
- Maintenir leurs compétences à jour.
- Éviter les conflits d'intérêts et les apparences de conflits, et divulguer tout lien d'affaires.
- Agir avec respect, courtoisie et équité envers toutes les parties prenantes.

Les principes ci-dessus s'appliquent à tout Mandat et, le cas échéant, à toute situation susceptible d'avoir un impact sur l'exercice des fonctions des experts accompagnateurs numériques certifiés, sous réserve des obligations professionnelles, déontologiques et légales imposées par un ordre professionnel à un expert accompagnateur numérique certifié en fonction de sa profession et qu'il est tenu de respecter, le cas échéant.

4. Compétence et responsabilité

Les experts accompagnateurs numériques certifiés doivent :

- Exercer leurs activités avec diligence et professionnalisme, dans le respect des engagements pris envers les Clients et organismes mandataires de programmes d'accompagnement.
- Fournir des services-conseils conformes aux normes reconnues.
- Refuser tout Mandat pour lequel la compétence ou les ressources sont insuffisantes.
- Informer clairement les Clients des limites, objectifs et conditions du Mandat.

5. Conduite éthique

Les experts accompagnateurs numériques certifiés doivent :

- S'abstenir de tout geste ou propos ou de diffuser des communications, y compris sur les réseaux sociaux, susceptible de nuire à la réputation des Clients, des organismes mandataires, de NUMERI, de ses comités, de son personnel ou des autres experts certifiés.
- Ne pas utiliser l'image ou le nom de NUMERI, des Clients ou des organismes mandataires à des fins promotionnelles sans autorisation préalable.

Les gestes accomplis de bonne foi dans le cadre d'un mandat professionnel, d'une obligation légale ou de l'exercice de droits prévus par la loi ne constituent pas un manquement au présent Code.

6. Indépendance et intégrité

Les experts accompagnateurs numériques certifiés doivent :

- Agir de façon indépendante et libre de toute pression externe.
- Signaler toute situation de conflit d'intérêt réel ou apparent aux Clients et aux organismes mandataires de programmes d'accompagnement.
- S'abstenir d'intervenir dans les affaires personnelles des Clients, sauf si le Mandat le prévoit.
- Prioriser les intérêts des Clients et, lorsque compatible, ceux des organismes mandataires avant leurs propres intérêts professionnels, personnels ou commerciaux.

7. Confidentialité

Les experts accompagnateurs numériques certifiés doivent :

- Prendre toutes les mesures raisonnables pour assurer la confidentialité des informations obtenues dans le cadre d'un Mandat ou visée par le secret professionnel.
- Ne pas divulguer d'informations confidentielles sans autorisation écrite du Client, sauf si requis par la loi.
- Informer sans délai le Client et l'organisme mandataire (si applicable) de toute atteinte réelle ou suspectée à la confidentialité.

8. Diligence et disponibilité

Les experts accompagnateurs numériques certifiés doivent :

- Répondre aux propositions de Mandats dans un délai raisonnable.
- Réaliser les Mandats dans les délais convenus, sous réserve de la collaboration du Client et de l'organisme mandataire.
- Ne pas facturer au-delà des budgets autorisés.
- Fournir toutes les explications utiles au Client.
- Mettre fin à un Mandat uniquement pour des motifs sérieux (perte de confiance, conflit d'intérêt, incitation à un acte illégal, absence de collaboration, comportement agressif ou irrespectueux d'un Client, etc.)

8.1 Collaboration avec les organismes mandataires de programmes d'accompagnement

Les experts accompagnateurs numériques certifiés doivent :

- Respecter les exigences, règles, budgets, échéanciers et modalités établis par les organismes mandataires.
- Assurer une communication transparente et proactive avec l'organisme mandataire.
- Collaborer de manière professionnelle et respectueuse avec ses représentants.
- S'abstenir de toute action susceptible de compromettre la relation entre NUMERI et les organismes mandataires.
- Respecter les limites financières et administratives imposées.
- Informer sans délai l'organisme mandataire de tout conflit d'intérêt réel ou apparent.
- Contribuer à l'amélioration continue des programmes, dans le respect de la confidentialité des Clients.

9. Engagement envers l'innovation responsable

Les experts accompagnateurs numériques certifiés doivent :

- Intégrer les principes de développement durable et d'impact sociétal dans leurs interventions.
- Promouvoir l'utilisation éthique des technologies et de l'intelligence artificielle.
- Respecter la propriété intellectuelle de tiers et sensibiliser les Clients à son importance.
- Encourager l'inclusion, la diversité et l'accessibilité dans les démarches d'innovation.

10. Partage des connaissances

Les experts accompagnateurs numériques certifiés doivent :

- Participer aux activités de formation et d'échange de NUMERI.
- Contribuer à la diffusion de bonnes pratiques en accompagnement numérique.

11. Manquements et sanctions

Tout manquement au présent Code peut faire l'objet d'une plainte examinée par le Comité d'éthique.

Le Comité d'éthique peut, lorsqu'il l'estime nécessaire compte tenu de la nature, de la gravité ou de la complexité du manquement allégué, constituer un Comité d'éthique ad hoc pour examiner les faits pertinents et formuler un avis ou une recommandation motivée à l'intention du Comité d'orientation.

Les sanctions possibles sont :

- Réprimande écrite
- Suspension temporaire de la certification
- Révocation définitive de la certification

Dans le cas d'un expert accompagnateur numérique certifié étant membre d'un ordre professionnel, une révocation ou suspension imposée par son ordre professionnel pour un manquement à ses obligations professionnelles ou déontologiques, lorsqu'un tel manquement est de nature à affecter sa capacité d'exercer à titre expert accompagnateur numérique certifié, sera réputée constituer un manquement au présent Code.

Tout expert accompagnateur numérique dont la certification est suspendue, révoquée ou expirée doit cesser immédiatement d'utiliser le titre « d'expert accompagnateur numérique certifié NUMERI » et de se présenter comme tel. Il doit également retirer sans délai toute mention ou tout visuel afférent (notamment le logo de NUMERI) de ses supports de communication, y compris de sa correspondance professionnelle, de ses profils électroniques et de ses documents promotionnels.

12. Recours

Tout expert accompagnateur numérique certifié ou toute partie plaignante peut demander une révision de la décision du Comité d'éthique dans les vingt (20) jours ouvrables suivant sa communication. Le Comité d'orientation examine la demande.

Ce recours n'ouvre droit à aucune compensation financière, indemnité ou dommages, directs ou indirects, de la part de NUMERI ni de ses représentants, notamment pour toute perte de revenus, de contrats, d'occasions d'affaires ou toute atteinte à la réputation, qu'ils découlent d'une décision disciplinaire ou d'un manquement d'un expert accompagnateur numérique certifié, dans le cadre de l'application du présent Code, sauf en cas de faute intentionnelle ou de faute lourde.

Note

Le présent Code est évolutif et peut être révisé en tout temps par le Comité d'orientation. Toute modification doit être communiquée aux experts accompagnateurs numériques certifiés, qui doivent signer la version amendée.

13. Attestation et engagement

Je reconnais avoir pris connaissance du présent Code d'éthique des experts accompagnateurs numériques certifiés de NUMERI. Je m'engage à respecter les principes et les obligations qui y sont énoncés, et à faire preuve d'un comportement professionnel conforme à la Charte de valeurs des experts accompagnateurs numériques certifiés de NUMERI.

Nom : _____

Signature : _____

Date : _____

CONFIDENTIEL