

# APPLICATION DU STANDARD EUROPÉEN EN 16114

E-Genium applique la norme européenne EN 16114 pour offrir un cadre structuré à ses missions de conseil. Ce document doit être considéré comme un cadre de travail général. Il inclut des lignes directrices permettant une évaluation et une amélioration continue.

## **Phase d'offre**

La première phase d'une mission de conseil est l'offre.

E-Genium et le client parviennent à un accord clair sur le service à fournir et s'engagent à travailler ensemble. La transparence est essentielle pour éviter les malentendus et minimiser les risques.

## **Phase d'exécution**

Une fois l'accord obtenu, la deuxième phase de la mission est l'exécution. E-Genium met en œuvre sa prestation de service en suivant l'approche et le plan convenus. Pour parvenir au résultat attendu par les deux parties, E-Genium et le client doivent collaborer avec confiance, équité et respect mutuel.

## **Phase de clôture**

La phase finale est la clôture. Une fois les produits et services fournis et l'évaluation des résultats obtenus, la mission est considérée comme la solution souhaitée, y compris pour tous les points en suspens et en respectant toutes les obligations contractuelles et légales. Le client confirme alors que la mission est terminée.

Les clauses suivantes donnent plus de détails sur chacune de ces phases.

## CADRE RÉGLEMENTAIRE ET ÉTHIQUE

### Cadre réglementaire

E-Genium maintient un niveau approprié de connaissance des lois, politiques, règles, réglementations et normes applicables qui régissent ses services.

### Communication

Une compréhension claire entre le client et E-Genium est essentielle pour assurer le plein succès du mandat. E-Genium applique un protocole de communication pendant toute la durée d'une mission, qui optimise la compréhension, crée la confiance et minimise les risques:

- nous établissons les éléments de briefing dans un document écrit et le partageons avec nos clients.
- nous concevons notre travail comme une solution aux besoins de nos clients.
- nous communiquons avec nos clients par courrier ou via une plateforme collaborative en ligne, afin de nous assurer que les déclarations clés peuvent être suivies.
- nous confirmons par écrit la réception de tous documents, messages et instructions.
- nous demandons des **validations écrites**.

### Code de conduite

La conduite professionnelle d'E-Genium est guidée par une éthique professionnelle et un code de valeur.

## **Aptitude**

E-Genium n'accepte que les missions que la société est en mesure de remplir de manière professionnelle conformément à la présente Norme européenne.

Si E-Genium a des raisons de croire que les résultats convenus de la mission ne peuvent pas être atteints selon les termes du contrat, la société informe sans délai le client et propose une renégociation du contrat.

## **Qualité**

E-Genium suit une approche de Gestion de la Qualité pour anticiper, gérer et quantifier les risques et les problèmes.

## **Garanties**

E-Genium propose une garantie sur les services à fournir, définie dans les conditions particulières propres à chaque devis.

## **Évaluation et amélioration continue**

E-Genium met en place un processus d'évaluation structuré qui permet d'enregistrer et d'évaluer les résultats de ses missions pour:

- diagnostiquer l'efficacité de la mission;
- faire des recommandations pour des actions correctives;
- implémenter de nouveaux processus et méthodes.

La politique d'évaluation est mise en œuvre pour toute la durée de la relation entre le client et E-Genium. Même si aucune évaluation n'est incluse dans l'accord, E-Genium suit un processus visant à tirer les enseignements du travail qu'elle entreprend. Si une évaluation est nécessaire pour des raisons contractuelles afin de déterminer le montant des frais payés, E-Genium et le client conviendront de la méthode d'évaluation la plus appropriée.

## OFFRE DE SERVICE

Plusieurs activités ont lieu avant l'exécution d'une mission de conseil, notamment:

- 1) **l'identification des besoins du client**, à réaliser conjointement par le client ou son mandataire, par E-Genium ou par les deux;
- 2) **sélection du fournisseur**, à effectuer par le client, en tenant compte des propositions techniques / économiques présentées par E-Genium;
- 3) **définition des spécifications**, à effectuer par le client, par E-Genium ou par les deux. L'offre comprend une analyse et une conceptualisation du problème à résoudre, une approche des services à demander et un budget pour ces activités.
- 4) **négociation et accord**, à effectuer à la fois par le client et par E-Genium.

L'objectif de la phase d'offre est de parvenir à un accord entre E-Genium et le client sur les services à fournir.

### Contribution

La phase d'offre comprend de nombreux éléments, notamment les besoins perçus, les attentes et les désirs du client, les contraintes et les risques potentiels liés à la mission, ainsi que tout éventuel changement important.

### Résultat

Le résultat est un accord juridiquement contraignant entre E-Genium et le client. Le résultat spécifie les services et les livrables à fournir et établit les droits et obligations de chacune des parties. Selon le contexte, l'accord

peut faire référence à une «demande de proposition», décrivant un ensemble d'exigences et de spécifications pour les services, les livrables et les critères d'évaluation.

## **Contenu**

Une proposition d'E-Genium au client comprend toujours:

- le contexte;
- le détail des services et des livrables;
- l'approche et le plan de travail;
- les termes et conditions.

Ces points constituent le contenu typique de l'accord de collaboration entre E-Genium et le client. E-Genium ou le client sont cependant libres d'ajouter des éléments complémentaires comme par exemple: les rôles et responsabilités.

## **Le contexte**

La description du contexte garantit au client la prise en considération par E-Genium de toutes les informations significatives nécessaires au travail à la mission. Il comprend des informations générales sur la mission, les hypothèses, la portée et les limites, et spécifie les parties prenantes. Il contient des faits pertinents, par exemple une description précise de la situation actuelle de l'organisation, les objectifs du client, les raisons pour lesquelles le travail doit être effectué, les hypothèses et de leur impact, ainsi que la portée et les limites de la mission. Il spécifie également les contraintes et les risques associés à la mission, dans la mesure où ils sont connus et identifiés. Ces risques seront pris en compte pendant la phase d'exécution.

## **Services et livrables**

L'accord de collaboration contient une description des services à fournir, des résultats attendus et des livrables. Les objectifs doivent être

spécifiques, mesurables et réalisables, pertinents et limités dans le temps afin que les résultats de la mission puissent être évalués.

### **Approche et plan de travail**

E-Genium fournit des plans de travail pour la planification opérationnelle des services à mettre en œuvre.

### **Termes et conditions**

E-Genium fournit ses services conformément à ses propres conditions générales applicables à la facturation, telles que les frais et les charges, le calendrier de paiement, les dépenses, et plus généralement toutes les informations pertinentes au regard des exigences légales et réglementaires applicables et obligations légales, telles que la propriété du matériel et des fichiers, les droits des utilisateurs, les licences, les droits de propriété intellectuelle, les limites de responsabilité, etc. Les conditions générales de E-Genium incluent également une référence aux normes professionnelles applicables, ainsi qu'à toutes les exigences, responsabilités et activités liées aux politiques applicables à la mission, telles que le cadre réglementaire, la communication, l'éthique, la responsabilité sociale, la capacité, la qualité, les garanties, la santé et la sécurité, et tout autre élément convenu. Pour les services transfrontaliers et internationaux elles précisent la loi d'application.

## **EXÉCUTION**

L'exécution est la prestation des services convenus dans la phase d'offre. Au-delà de la fourniture des services convenus et de l'exécution de la mission, l'objectif ultime de la phase d'exécution est de satisfaire le client.

## Objectif

Le but de cette phase est de fournir ce qui a été convenu lors de la phase d'offre.

## Contribution

L'exécution ne devrait pas commencer avant qu'il y ait un accord. Des changements importants dans le contexte de la mission qui ont un impact sur l'exécution peuvent nécessiter la renégociation de l'accord.

## Résultat

Les résultats sont de type suivant:

- services ou livrables;
- recommandations et approche pour l'avenir, le cas échéant;
- évaluation et amélioration continues.

## Contenu

Les composants de la phase d'exécution doivent inclure:

- la mise en œuvre du plan de travail;
- la gestion et le suivi des affectations;
- les validations.

## Mise en œuvre du plan de travail

Le plan de travail convenu lors de la phase d'offre doit être affiné en détail pour refléter les conditions réelles au début de la phase d'exécution. Une fois le plan de travail validé, E-Genium exécute la mission conformément à celui-ci.

## **Gestion et suivi des affectations**

La planification et la coordination continue entre le client et E-Genium sont essentielles au succès de la mission. Pour que celle-ci soit exécutée avec succès, plusieurs points d'activité sont abordés, notamment:

- la gestion de projet,
- la gestion des ressources,
- le suivi des progrès et contrôle du changement,
- la gestion des risques,
- les critères de qualité,
- la communication et les rapports.

## **Gestion de projet**

Les décisions finales concernant la mission doivent être prises par le client. E-Genium fera tous les efforts raisonnables pour fournir les informations pertinentes relatives à la mission. La gouvernance du projet respectera les termes de l'accord entre le client et E-Genium, afin de pouvoir faire face aux conséquences de toute violation de l'accord.

E-Genium applique la méthodologie et les principes de gestion de projet convenus tout au long de la mission.

E-Genium veille à ce que la mission soit effectuée de manière efficace et efficiente.

## **Gestion des ressources**

Toutes les ressources impliquées dans la mission sont mises à disposition et gérées conformément à l'accord entre E-Genium et le client.

## **Suivi des progrès et contrôle des changements**

L'avancement de la mission par rapport au plan de travail est contrôlé et établi formellement. Il se peut que des modifications importantes dépassent



le cadre initial de l'accord. Celles-ci seront considérées comme de nouvelles entrées dans les phases d'offre et / ou d'exécution.

## **Gestion des risques**

Tant les risques commerciaux que les risques liés aux missions seront continuellement évalués et gérés dans la mesure du possible. La gestion des risques identifie, analyse, évalue et hiérarchise les risques potentiels, coordonne et applique les ressources requises pour minimiser, surveiller et contrôler la probabilité et l'impact d'événements imprévus.

## **Qualité**

Le client et E-Genium suivent un plan qualité convenu pour s'assurer que le service est fourni et que les résultats sont fournis.

## **Communications et rapports**

Les principes de communication convenus lors de la phase d'offre seront suivis tout au long de la mission et comprennent le cas échéant des rapports réguliers sur les progrès et les risques.

## **Approbatons et acceptations**

Un processus est convenu pour la validation de tous les services fournis au cours de la mission. Les implications commerciales de la validation ou du rejet seront traitées conformément à l'accord.

## CLÔTURE

La mission est terminée lorsque le client approuve et accepte le service fourni et les livrables. E-Genium ne peut considérer la mission comme étant close tant que les procédures de clôture ne seront pas terminées. Celles-ci portent sur les points suivants:

- les questions juridiques et contractuelles;
- l'évaluation finale et les améliorations;
- les questions administratives;
- la communication;
- les questions mineures en suspens.

### Objectif

Le but de la phase de clôture est de convenir du terme de la mission de manière structurée après l'achèvement de la prestation du service.

### Contribution

Le processus de clôture commence lorsqu'il est décidé que la mission est terminée, soit normalement lorsque le service convenu a été fourni. Une clôture ne peut intervenir avant que le service convenu à l'origine ait été fourni. En pareil cas, la convention initiale qui lie le client et E-Genium peut être amendée.

### Résultat

Le processus de clôture aboutit à un certain nombre de résultats, notamment:

- la libération de toutes les parties de leurs obligations selon les termes de l'accord;

- l'obligation de respect des obligations continues entre E-Genium et le client (par exemple, les garanties, la confidentialité, la gestion des problèmes en suspens, etc.);
- le règlement des factures, des dépenses, etc.

## Contenu

### Questions juridiques et contractuelles

E-Genium met en œuvre toutes les dispositions nécessaires pour garantir que toutes les questions juridiques et contractuelles puissent être traitées de manière rapide et efficace, conformément à l'accord. Ces dispositions incluent:

- la facturation et paiement;
- le bilan des dépenses d'E-Genium;
- les validations;
- la libération de ressources (y compris les sous-traitants);
- les garanties,
- la confidentialité;
- les droits de propriété intellectuelle;
- les obligations restantes après la clôture (par exemple, les dispositions légales, les clauses de confidentialité, et de non-concurrence, les questions en suspens, etc.).

### Évaluation finale et amélioration

Même si aucune méthode d'évaluation n'est précisée dans l'accord, E-Genium tire des enseignements de ses missions afin de pouvoir les appliquer à toutes fins d'amélioration. Une évaluation peut être requise pour des raisons contractuelles afin de déterminer les frais payés. Si tel est le cas, E-Genium et le client conviendront de la méthode d'évaluation la plus appropriée.

E-Genium possède une expertise en matière d'évaluation et s'assure que les points forts et les possibilités d'amélioration sont enregistrés et partagés entre les membres du personnel.

### Questions administratives

E-Genium s'assurer que toutes les questions administratives sont traitées rapidement et efficacement. Ces processus peuvent inclure:

- l'indexation, le classement, l'archivage;
- la sauvegarde des données et des enregistrements;
- la restitution de la propriété, de l'équipement et des installations du client (fichiers, enregistrements, données, laissez-passer de sécurité, par exemple);
- le recours à des sous-traitants et aux ressources internes;
- l'achèvement des procédures internes d'assurance de la qualité.

### la communication

E-Genium s'assure que toutes les obligations en matière de communication concernant la mission sont remplies (accords de confidentialité, préparation d'études de cas, articles, demandes de références, etc.) et que le client est débriefé à la fin de la mission.

### Problèmes mineurs en suspens

E-Genium suit un processus, convenu avec le client, permettant de résoudre tout problème mineur en suspens après l'achèvement de la mission, afin que la clôture puisse être convenue.