

## **Code d'éthique et de conduite des prestataires de services managés (MSP)**

Ce code d'éthique et de conduite définit précisément un ensemble de règles auxquelles tous les membres de l'alliance s'engagent à se conformer et à faire respecter. Il couvre tous les domaines clefs tels que la confidentialité, la prévention des conflits d'intérêt, et le comportement professionnel avec leurs clients à chaque étape de leur relation.

La MSPAlliance est la seule organisation de l'industrie avec ce type d'engagement écrit. C'est une des raisons qui permet réaliser des affaires avec un membre de l'alliance en toute confiance.

### **Introduction**

Ce code met en avant les règles professionnelles exigées des membres de la MSP Alliance comme condition d'appartenance.

Le code s'applique aux membres ainsi qu'à leurs partenaires non-membres qui offrent leurs services au titre de leur appartenance à la MSPAlliance.

Le terme « Autorité Compétente » veut dire toute personne ou organisation qui a autorité sur votre activité individuelle. Si vous êtes un professionnel des services managés en activité ce sera typiquement votre employeur ou client.

Le code guidera votre conduite en tant que personne membre de la MSPA.

Vous devez signaler à la MSPA toute violation du code de bonne conduite par un autre membre de l'Alliance.

### **Bien être du public et de la clientèle**

- 1) Vous vous efforcez de réaliser votre travail avec attention et professionnalisme en respectant les demandes de l'autorité compétente et dans l'intérêt des utilisateurs finaux. Si vous n'utilisez pas votre jugement de professionnel, il vous faudra donner une explication quant aux risques et aux conséquences encourus.

- 2) Vous devez prendre en compte la santé, la sécurité et l'environnement lors de votre exercice professionnel.
- 3) Vous devez avoir des égards quant aux droits des tiers, comprenant vos collègues et les membres du public qui peuvent être affectés par un projet de services managés.
- 4) Au sein de votre expertise professionnelle vous avez une connaissance et une compréhension des lois, règlements et normes et vous les respectez. Dans le contexte international vous êtes conscients et comprenez les demandes de lois spécifiques aux juridictions dans lesquels vous travaillerez et si nécessaires celles qui sont supranationales (Par exemple : celle de l'UE).
- 5) Vous conduisez vos activités professionnelles sans discrimination vis-à-vis de vos clients et de vos collègues.

### Eviter les conflits d'intérêts

Vous évitez toutes les situations qui peuvent créer un conflit d'intérêt entre vous et votre client. Vous les informez immédiatement et complètement de tout conflit d'intérêt qui peut se produire.

- 7) Vous rejetez toute offre de pot de vin ou de corruption.

### Confidentialité des données du client et informations

Vous ne divulguez, ni n'autorisez aucune divulgation, ou n'utilisez à des fins personnelles ou de tierce partie, des informations confidentielles sauf avec l'accord des donneurs d'ordres, ou d'une cour de justice.

- 8) Vous ne déformez ou ne retenez pas d'informations sur la performance des produits systèmes ou services. Vous ne tirez pas bénéfice de l'absence de connaissance ou d'expérience des autres.

### Profession Services Managés

- 9) Vous maintenez la réputation des services managés en général et celle de la MSPA en particulier et cherchez à améliorer les règles de la profession en participant à leurs développements, usages et applications.

En tant que membre de la MSPA vous avez la responsabilité plus large de promouvoir la compréhension du public des services managés, leurs bénéfices et leurs écueils, et si possible de corriger les erreurs qui pourraient discréditer la profession.

Vous devez encourager et aider les autres membres dans leur développement professionnel et, si possible, fournir des possibilités de

développement aux nouveaux membres. L'assistance mutuelle entre professionnels développe la réputation de la profession et aide les membres individuellement.

- 10) Vous agissez avec intégrité dans vos relations avec tous membres de la MSPA ainsi qu'avec les autres professions avec lesquelles vous travaillez.
- 11) Vous avez une attention quant aux conséquences de vos propos sur les autres. Vous ne ferez aucune déclaration publique sans être qualifié ou dans certains cas autorisé à le faire. Vous ne représentez pas la MSPA sans y être autorisé.
  - L'expression d'une opinion publique, indiquant qu'une personne est un expert sur un sujet, est une responsabilité personnelle qui ne devrait pas être faite à la légère.
  - Donnez une opinion, ultérieurement démontrée fautive, fait du tort à la profession et à la MSPA.
- 12) Vous informerez la MSPAlliance si vous êtes condamné, déclaré en faillite, ou déchu de vos droits de mandataire social.

## Formation

- 13) Vous recherchez à améliorer vos compétences et connaissances professionnelles. Vous vous tenez au courant des nouveaux développements technologiques, procédures et normes de votre domaine et encouragez vos collaborateurs à faire de même.

## Intégrité et compétences de professionnels des services managés

Vous ne vous présentez pas comme un expert dans un domaine ou vous ne l'êtes pas. Vous n'offrez des produits ou services que dans les domaines pour lesquels vous possédez des compétences professionnelles.

Vous pouvez déterminer votre domaine de compétence avant de réaliser un projet en vous demandant par exemple :

I Suis-je familier avec la technologie, ai-je déjà travaillé avec une technologie semblable auparavant ?

II Ai-je déjà réalisé des projets équivalents auparavant ?

III Puis-je démontrer des savoirs faire sur ce business ou ces exigences techniques pour réaliser ce travail ?

- 14) Vous respectez le code d'éthique de la MSPA et toutes les règles qui selon vous sont pertinentes. Vous encouragez vos collègues à faire de même.

15) Vous acceptez la responsabilité professionnelle pour votre travail et celui de vos collègues qui travaillent sous votre supervision.

## Programme d'accréditation aux services managés

16) Toutes les informations et réponses données lors de votre examen d'accréditation aux services managés de la MSPA sont, à votre connaissance, honnêtes et véridiques. Si, à n'importe quel moment, vous ou un représentant de votre société êtes informés qu'une réponse à l'examen d'accréditation aux services managés est fausse, vous devrez essayer de prendre contact la MSPAlliance aussi vite que possible pour modifier la réponse erronée.

-

