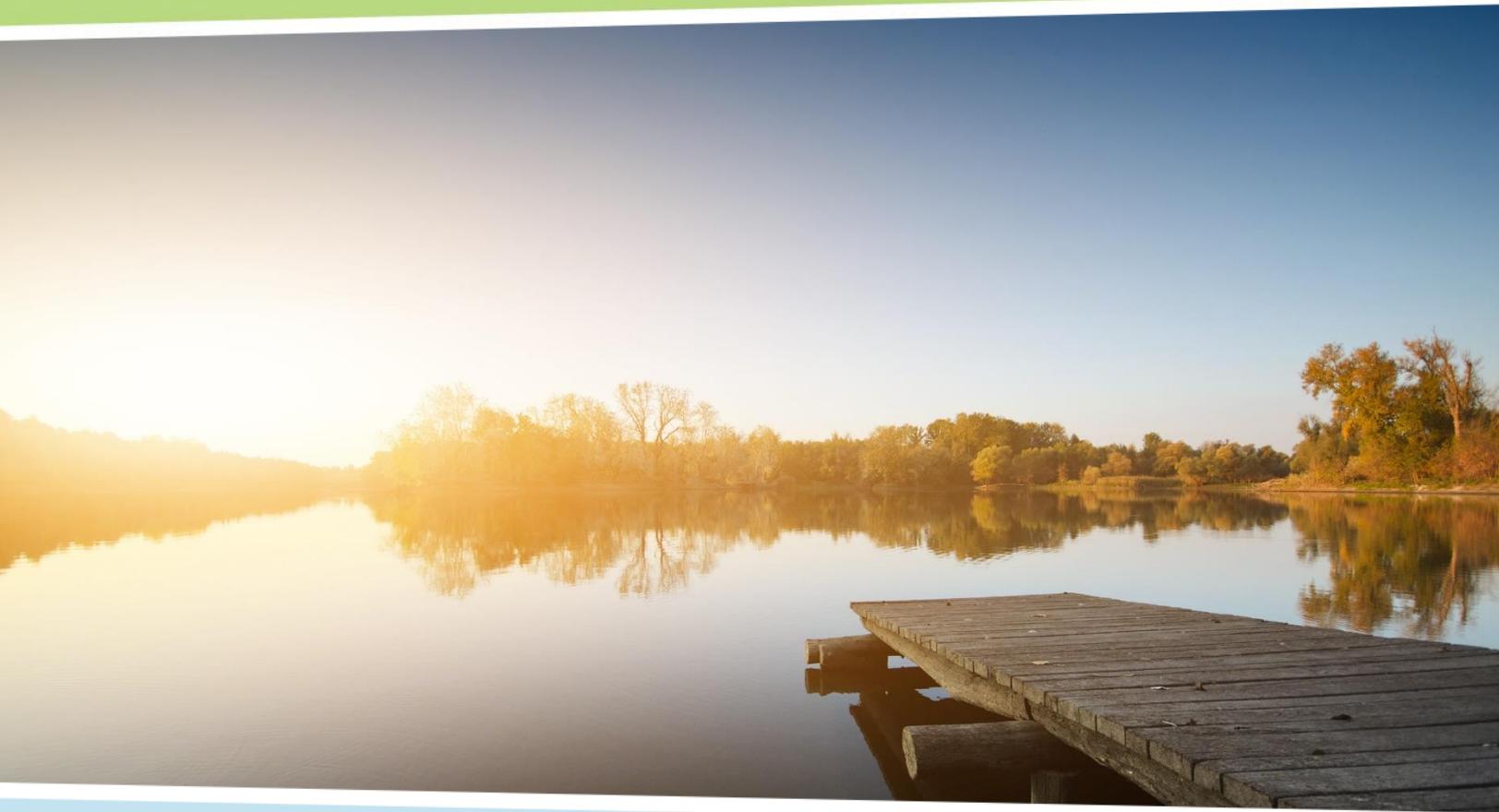




RAPPEL

Experts-conseils en environnement
et en gestion de l'eau

Lignes directrices en cas de conflit de clients



UNE EXPERTISE RECONNUE DEPUIS 20 ANS

Table des matières

1	Objectifs	1
2	Définition	1
3	Lignes directrices.....	2

« Le RAPPEL a pour mission de promouvoir la protection et la préservation des lacs, cours d'eau et milieux humides du Québec et de soutenir par son expertise les personnes et les organismes qui y sont engagés. » - Mission

1 OBJECTIFS

Les lignes directrices présentées ici sont dictées par le fait que le RAPPEL grandit et s'ajoute de nouveaux clients, de nouveaux membres, de nouveaux employés et de nouvelles expertises, ce qui multiplie les possibilités de conflits de clients.

La présente politique repose sur les valeurs que cultive le RAPPEL, à savoir :

- La protection et la préservation de l'environnement;
- Le renforcement et l'engagement des communautés locales;
- L'efficacité économique.

Les présentes lignes directrices relatives aux conflits de clients :

- Offrent aux employés et gestionnaires du RAPPEL un cadre souple à partir duquel il leur sera possible de prendre des décisions éclairées sur une base durable avant d'accepter ou non un mandat confié par un de ses clients;
- Minimisent les répercussions sur les membres et leurs intérêts;
- Tiennent compte de la mission et des valeurs du RAPPEL;
- Tiennent compte de la recommandation acceptée par un vote des membres tenus le 9 novembre 2019 dans le cadre d'une Assemblée générale spéciale.

2 DÉFINITION

« Conflit de clients » : Situation dans laquelle le RAPPEL est placé lorsque deux (2) ou plusieurs de ses clients (membres ou non-membres) requièrent ses services et que ceux-ci pourraient avoir directement ou indirectement des intérêts divergents.

3 LIGNES DIRECTRICES

1. Les employés et gestionnaires se doivent avant tout de vérifier s'il existe un conflit d'intérêt réel ou apparent entre les membres ou clients affectés par la situation nécessitant l'expertise du RAPPEL.
2. Les municipalités ou organismes municipaux désirant devenir membre du RAPPEL seront acceptés en tant que **membre soutien**.
3. Le RAPPEL s'engage à prioriser les mandats provenant des membres utilisateurs, lesquels membres sont généralement des associations de protection de lacs et cours d'eau.
4. Le RAPPEL s'engage à informer, par écrit, chacun de ses clients ou membres affectés par l'acceptation ou le refus d'un mandat où un conflit de clients a dû être géré.
5. Si des ajouts ou modifications étaient apportés aux présentes lignes directrices, le RAPPEL s'engage à les publier sur son site internet.