



### 1. COMPRENDRE ET RESPECTER SON MANDAT AVEC RIGUEUR

Chaque personne membre d'une équipe de projet doit s'assurer de bien comprendre l'offre de service, son échéancier, son budget d'heures et qu'elle a la connaissance technique et le support pour réaliser son mandat.

Elle doit comprendre les besoins du client et ses attentes, son rôle dans le projet ainsi que le niveau de détail requis.

Son travail doit être réalisé avec rigueur, en employant les meilleures pratiques professionnelles en plus de celles du client et de GCM afin d'atteindre l'excellence dans la réalisation de son mandat.



### 1. UNDERSTAND YOUR MANDATE

*Each individual member of a project team must ensure that they understand the proposal, the project schedule, the budget hours and that they have the technical knowledge and support to fulfill their mandate.*

*They must understand the client's needs and expectations, their role in the project and the level of detail required.*

*Their work must be carried out rigorously, using their highest professional standards in addition to those of the client and GCM in order to achieve excellence in fulfilling their mandate.*



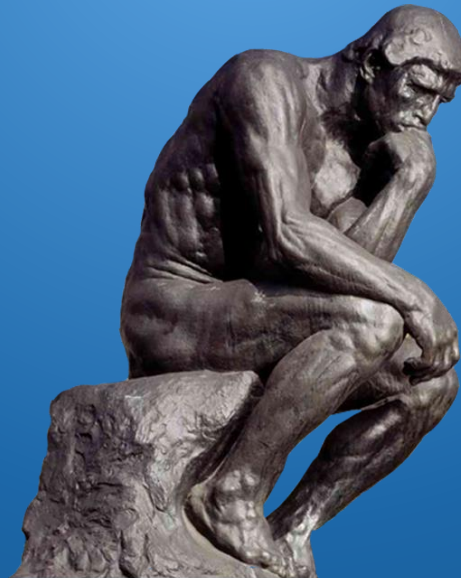
### 2. VÉRIFIER TOUS LES LIVRABLES

Avant chaque émission, le chargé de projet doit s'assurer que les livrables sont vérifiés et approuvés quant à leur adéquation avec les exigences techniques et au niveau de la présentation.



Pour chaque livrable, un vérificateur doit être identifié dès le début du projet.

Avant de transmettre un livrable au vérificateur, son responsable doit d'abord s'auto-vérifier.



### 2. VERIFY ALL DELIVERABLES

*Before each issuance, the project manager must make sure that all deliverables are verified and approved with regard to technical requirements and presentation.*

*For each deliverable, a person must be assigned to be in charge of checking, from the very beginning of the start of the project.*

*Before submitting a deliverable for checking, one must beforehand perform a self-check.*



### 3. ÉMETTRE UN LIVRABLE SEULEMENT S'IL EST APTE À SUSCITER L'ÉLOGE DU CLIENT

Les documents que l'on émet doivent respecter nos standards de présentation et refléter un haut niveau de professionnalisme.

On doit s'assurer de la qualité du contenu technique et de son adéquation avec la demande du client.



### 3. *ISSUE ONLY THOSE DELIVERABLES THAT DESERVE THE CLIENT'S PRAISE*

*The documents we issue must comply with our presentation standards and demonstrate a high level of professionalism.*

*We must ensure the technical quality of the content, as well as the document's adequacy in meeting the client's expectations.*





### 4. CONSEILLER LE CLIENT SELON LES MEILLEURES PRATIQUES

Chacun doit voir à utiliser ses succès et leçons apprises afin de mieux conseiller les clients, tant au niveau technique qu'au niveau de la gestion de projets.

On doit se servir du bagage de connaissances et d'expérience de nos collègues et de l'expertise de nos employés provenant d'industries variées.

L'utilisation des plus récents standards de l'industrie, de méthodes et de technologies optimales doit être une priorité afin de répondre aux besoins de nos clients.

Il faut suggérer, de façon objective, les solutions les plus performantes relativement aux objectifs du projet.



### 4. ADVISE THE CLIENT ACCORDING TO BEST PRACTICES

*Everyone must use their successes and lessons learned to better advise clients, both technically and in terms of project management.*

*We must use the wealth of knowledge and experience of our colleagues and the expertise of employees from various industries.*

*The use of the latest industry standards, methods and optimal technologies should be a priority in order to meet the needs of our clients.*

*We must propose, in an objective manner, the most effective solutions with respect to the project objectives.*



### 5. SE PRÉOCCUPER DE L'IMPACT DE LA QUALITÉ DE SON TRAVAIL SUR LES AUTRES

Chaque employé doit se demander comment l'exécution de son travail peut affecter la qualité et l'exécution du travail de ses collègues.

Les valeurs d'entraide et d'efficacité préconisées par GCM doivent être mises de l'avant et véhiculées dans la réalisation de nos mandats.

On doit s'assurer de livrer les documents à temps tout en respectant les critères de qualité établis.

Il faut répondre à la question :  
« Qui est le client interne? »



### 5. CARE ABOUT HOW THE QUALITY OF YOUR WORK AFFECTS OTHERS

*Every employee should be concerned about how their work methods affect the quality and performance of their colleagues' work.*

*GCM's values of mutual support and efficiency need to be brought forward and be an integral part of the execution of our mandates.*

*We must make sure to deliver documents on time while meeting the established quality criteria.*

*We must answer the question:  
"Who is our in-house client?"*





### 6. BÂTIR SUR L'EXPÉRIENCE ET LES LEÇONS APPRISES

L'expérience et l'expertise de nos employés seniors doivent être utilisées afin de guider notre personnel dans la réalisation de leur mandat.

La réunion de clôture d'un projet représente une bonne opportunité d'améliorer notre expertise en se basant sur les leçons apprises

L'analyse des non-conformités et des résultats d'audits permet de déterminer les corrections à apporter à notre système qualité ainsi qu'à nos pratiques de conception, de gestion et de développement.



### 6. BUILDING ON EXPERIENCE AND LESSONS LEARNED

*The experience and expertise of our senior employees should be used to guide our staff in carrying out their mandate.*

*The closing meeting of a project is an excellent opportunity to improve our expertise based on lessons learned.*

*The analysis of nonconformities and audit results helps to determine what corrections should be made to our quality system and to our design, management, and development practices.*



### 7. ANTICIPER ET SOLUTIONNER LES PROBLÈMES EN ÉQUIPE

Dans la réalisation d'un projet, chacun doit faire preuve d'ouverture envers les autres, agir de manière proactive, s'interroger régulièrement sur les facteurs pouvant influencer le succès du projet et, lorsque requis, utiliser des techniques de résolution de problèmes.

Il ne faut pas hésiter à se référer à des collègues afin de trouver les meilleures solutions à nos défis.

Il faut répondre à la question :  
« Qu'est-ce qui peut mal aller? »



### 7. ANTICIPATE AND SOLVE PROBLEMS AS A TEAM

*When working to complete a project, we should be open to others, be proactive, regularly consider factors that may affect project success, and, when required, employ problem solving techniques.*

*We should not hesitate to refer to colleagues in order to find the best solutions to the challenges we face.*

*We must answer the question:  
“What can go wrong?”*



### 8. RECHERCHER LA SIMPLICITÉ ET LA VALEUR AJOUTÉE POUR LE CLIENT

L'écoute des besoins et des attentes de nos clients doit demeurer active à tous les stades de l'exécution des mandats.

Lorsqu'on travaille sur un projet, on doit rechercher la simplicité et la clarté à tous les niveaux (définition du mandat, processus et procédures applicables, élaboration du concept et préparation des livrables) ainsi que dans notre relation avec le client.

La réalisation de notre mandat doit procurer des avantages concrets au client.

Il faut identifier ce qui n'est pas requis et ce qui n'est pas aidant dans le projet.



### 8. SEEK SIMPLICITY AND ADDED VALUE FOR THE CLIENT

*We must be actively attentive to the needs and expectations of our clients through every stage of the mandate.*

*When working on a project, we must apply the principles of simplicity and clarity to each stage (defining the mandate, applicable processes and procedures, developing the concept and preparing deliverables) as well as to our relationship with the client.*

*Achieving our mandate should bring tangible benefits to the client.*

*We must identify what is redundant and inefficient in the project.*





### 9. MESURER LA QUALITÉ SELON LES STANDARDS ÉTABLIS

La mesure, l'analyse et l'amélioration continue de nos processus sont assurées par l'utilisation de moyens comme :

- les audits internes;
- les activités planifiées de contrôle qualité des livrables;
- les indicateurs de performance tels que l'Indicateur de Performance de la Qualité (IPQ);  
ainsi que
- la réalisation des enquêtes de satisfaction interne et du client.



### 9. *MEASURE QUALITY ACCORDING TO ESTABLISHED STANDARDS*

*We ensure the benchmarking, analysis and continuous improvement of our processes by using such means as:*

- *internal audits, planned activities for quality control of deliverables;*
- *performance indicators such as the Quality Performance Indicator (QPI);*  
*and*
- *by conducting internal customer and client satisfaction surveys.*



### 10. FAIRE PREUVE D'AUTOCRITIQUE ET D'OUVERTURE À LA CRITIQUE DES AUTRES

La capacité de se remettre en question et d'accepter les suggestions des autres est une bonne façon de continuellement s'améliorer et d'obtenir la collaboration de ses collègues.

Lors de la réalisation d'un mandat, il ne faut pas hésiter à commenter le travail de ses collègues et à les inviter à nous retourner la faveur.

Il faut chercher à comprendre le message que l'on veut nous transmettre et ne pas considérer que l'émetteur a une mauvaise intention en nous faisant des remarques :  
bref, pratiquer ce que l'on appelle l'interprétation généreuse.



### 10. BE SELF-CRITICAL AND OPEN TO THE CRITICISM OF OTHERS

*Re-thinking your way of working and being open to suggestions from others is a good way to continually improve oneself and gain the trust and cooperation of one's colleagues.*

*When working on a mandate, you shouldn't be reluctant to comment on the work of your colleagues; give your notes and invite them to do the same for you.*

*Focus on the message your critic is trying to convey, instead of believing that there is a negative intention behind it: in short give them the benefit of the doubt.*