

**RICS**the mark of
property
professionalism
worldwide**France**www.joinricsineurope.eu/fr

Les principes de la RICS

Ces principes sont applicables et respectés par tous les membres de la RICS.

Les cinq normes déontologiques sont :

- **agir avec intégrité**
- **toujours offrir la meilleure qualité de service**
- **agir de sorte à promouvoir la confiance envers la profession**
- **traiter autrui avec respect**
- **répondre de ses actes**

Ces principes peuvent être adaptés pour refléter les changements de la législation ainsi que l'évolution des attentes de la société au regard de la profession. Par exemple, ces dernières années, la responsabilité de toutes les professions envers le grand public et envers les tiers pour lesquels il n'existe pas de responsabilité contractuelle a été étendue sous la pression des consommateurs.

La RICS attend de vous non seulement que vous fassiez preuve de connaissance et de compréhension de ces principes, mais aussi que vous vous engagiez à respecter ces règles déontologiques et à préserver l'intégrité de la profession.

Pour plus d'informations sur le code de déontologie de la RICS, merci de consulter le site www.joinricsineurope.eu et de cliquer sur « Les règles déontologiques de la RICS » dans la rubrique « Pourquoi rejoindre la RICS ? ».

Normes professionnelles et éthiques générales

Vous devez être en mesure de démontrer que :

Vous agissez avec intégrité

- De manière générale, cela signifie que vous devez faire preuve d'honnêteté et de droiture dans tout ce que vous entreprenez.
- Ce critère englobe, de manière non exhaustive, les actions et comportements suivants :
 - Etre digne de confiance dans toutes vos actions.
 - Travailler de manière ouverte et en toute transparence. Partager avec vos clients et/ou toute autre personne avec qui cela s'avère utile, l'information adéquate et nécessaire pour mener votre tâche à bien et ce de façon à ce qu'ils soient à même de comprendre l'information transmise.
 - Respecter toute information confidentielle concernant vos clients et clients potentiels. Ne jamais divulguer aucune information à moins que cela ne s'avère approprié.
 - Ne pas abuser de la confiance d'un client, d'un collègue, d'une tierce partie ou de toute autre personne envers laquelle un devoir de diligence vous incombe.
 - Ne jamais laisser un parti pris, un conflit d'intérêt ou une éventuelle influence induite de tiers prendre le pas sur votre jugement et vos obligations professionnels.
 - Signifier de façon claire et immédiate à toutes les parties prenantes si un conflit d'intérêt, ou simplement un risque de conflit d'intérêt, est susceptible d'exister entre vous ou votre employeur et votre client.
 - N'accepter ni cadeau, ni invitation ou service susceptible de constituer une source d'obligation inadéquate.
 - Dans toutes vos prises de décision ou lorsque vous prodiguez un conseil, considérer en premier lieu l'intérêt général.
- Quelques questions clés qu'il est utile de se poser :
 - Quel jugement un individu indépendant porterait-il sur mes actions ?
 - Serais-je heureux d'entendre parler de mes actions dans la presse ?

- Quelle serait la position de la RICS par rapport à mes actions ?
- Quelle serait la réaction de mes pairs vis-à-vis de mes actions ?
- Les gens me font-ils confiance ? Si cela n'est pas le cas, pourquoi ?
- M'arrive-t-il assez souvent de remettre en question ce que je fais, pas seulement du point de vue de la satisfaction par rapport aux contraintes techniques mais aussi en termes de professionnalisme et d'éthique ?
- Cela est-il dans l'intérêt de mon client, dans mon propre intérêt ou dans celui d'une tierce personne ?
- Apprécierais-je, en tant que client, d'être traité de cette façon ?
- Toutes mes actions contribuent-elles à promouvoir les normes professionnelles et éthiques ?
- Est-ce que je me dis « Montrez-moi l'endroit où il est stipulé que je n'en ai pas le droit » ou plutôt « est-ce déontologique » ?

Le service que vous fournissez est toujours de la plus haute qualité

- De manière générale, cela signifie s'assurer que votre client ou toute autre personne à l'égard de laquelle une obligation professionnelle vous incombe, reçoive les meilleurs conseil, soutien ou service possibles, selon les termes de l'engagement que vous avez conclu.
- Ce critère englobe, de manière non exhaustive, les actions et comportements suivants :
 - Définir clairement le service qu'attend votre client et le service que vous fournissez.
 - Agir dans le cadre de vos compétences. S'il apparait nécessaire de faire appel à des services sortant de ce cadre, assurez-vous d'en tenir compte et d'être prêt à agir en conséquence, par exemple en informant votre client, en obtenant l'avis ou l'intervention d'un expert, ou, si vous réalisez que vous n'êtes pas en mesure de fournir le service requis, expliquez que vous n'êtes pas la personne la mieux placée pour entreprendre la tâche concernée.
 - Soyez transparent en ce qui concerne les honoraires et tout autre coût ou paiement, comme les commissions de recommandation ou autres commissions.
 - Communiquez avec vos clients de façon à ce qu'ils soient en mesure de prendre leurs décisions en toute connaissance de cause.
 - Si vous avez recours aux services de tiers, assurez-vous de rémunérer lesdits services dans les délais convenus.

- Dans la mesure du possible, encouragez l'entreprise ou l'organisation pour laquelle vous travaillez, à placer le traitement équitable de ses clients au centre de sa culture d'entreprise.
- Quelques questions clés qu'il est utile de se poser :
 - Est-ce que j'expose clairement les actions que je me suis engagé à entreprendre et est-ce que je tiens ces engagements ?
 - Est-ce que je recherche des moyens d'améliorer le service que je fournis à mes clients ?
 - Que puis-je faire pour aider mes clients à mieux appréhender les services d'étude et d'évaluation que je fournis ?
 - Est-ce que je fournis un service professionnel correspondant à des honoraires professionnels ?
 - Le client continuerait-il à faire appel à mes services s'il en savait plus à mon sujet et sur mon travail ? Si cela n'est pas le cas, pourquoi ?
 - Est-ce que j'exerce une pression inappropriée, sur moi-même et sur mes collègues (notamment sur mes collègues juniors), afin d'obtenir un travail plus important que celui que nous sommes actuellement en mesure de fournir ?

Vos actes contribuent à renforcer la confiance en notre profession

- De manière générale, cela signifie agir, tant sur le plan professionnel que personnel, d'une manière qui véhicule une impression toujours positive et professionnelle de vous-même, de l'entreprise ou de l'organisation qui vous emploie et de la profession dans son ensemble.
- Ce critère englobe, de manière non exhaustive, les actions et comportements suivants :
 - Promouvoir les valeurs que vous et la profession défendez – les normes les plus élevées à l'échelle mondiale.
 - Comprendre que le fait d'être un professionnel va bien au-delà de votre comportement dans le milieu professionnel ; cela englobe également la manière dont vous vous conduisez dans votre vie privée.
 - Comprendre la façon dont vos actes affectent votre entourage et votre environnement et le cas échéant, remettre en question ou modifier le comportement en cause.
 - Remplir l'ensemble de vos obligations. Respecter vos engagements.
 - Toujours essayer de respecter l'esprit des standards de votre profession et ne pas s'en tenir simplement à la lettre.
- Quelques questions clés qu'il est utile de se poser :

- Mes actes contribuent-ils à présenter la profession sous son meilleur jour ?
- Quel est le meilleur moyen pour renforcer la confiance que l'on peut avoir en moi, en mon entreprise et en ma profession ?
- Est-ce que j'explique et encourage les avantages et les mécanismes de contrôle liés aux services professionnels que je fournis ?

Vous traitez autrui avec respect

- De manière générale, cela signifie traitez les gens avec courtoisie, politesse et considération, quelle que soit leur race, leur religion, leur taille, leur âge, leur pays d'origine, leur sexe, leur orientation sexuelle ou leur handicap. Cela signifie également se montrer attentif aux différentes sensibilités culturelles et pratiques professionnelles.
- Ce critère englobe, de manière non exhaustive, les actions et comportements suivants :
 - Faire toujours preuve de courtoisie, de politesse et de considération à l'égard des clients et des clients potentiels, ainsi que de toute autre personne avec laquelle vous êtes amené à être en contact.
 - Ne jamais exercer aucune discrimination à l'égard de qui que ce soit et pour quelque raison que ce soit. Toujours vous assurer que les questions de race, de sexe, d'orientation sexuelle, d'âge, de taille, de religion, de pays d'origine ou de handicap n'entrent en aucun cas en ligne de compte dans la manière dont vous traitez avec les individus ou dont vous menez les affaires.
 - Dans la mesure du possible, encouragez l'entreprise ou l'organisation pour laquelle vous travaillez, à placer le traitement équitable et respectueux de ses clients au centre de sa culture d'entreprise.
- Quelques questions clés qu'il est utile de se poser :
 - Est-ce que j'accepterais que mes actes ou la manière dont je prends mes décisions fassent l'objet d'un examen public ? Si cela n'est pas le cas, pourquoi ? Si oui, que penseraient les gens ?
 - Est-ce que je laisse mes sentiments personnels, mes opinions, mes préjugés ou mes préférences influencer sur mes décisions professionnelles ?
 - Quels seraient mes sentiments si quelqu'un me traitait de cette façon ?
 - Est-ce que je traite chaque personne en tant qu'individu à part entière ?

Vous faites face à vos responsabilités

- De manière générale, cela signifie assumer la responsabilité de chacune de vos actions – ne pas rejeter la faute sur d'autres personnes si les choses ne se passent pas correctement et, si vous pressentez un dysfonctionnement, être prêt à agir en conséquence.
- Ce critère englobe, de manière non exhaustive, les actions et comportements suivants :
 - Toujours agir avec la compétence, le soin et la diligence requis.
 - Si une personne se plaint de vos agissements, répondez d'une manière appropriée et professionnelle et essayez, dans la mesure du possible, de résoudre la situation à la satisfaction du plaignant.
 - Si vous pressentez un dysfonctionnement, soyez prêt à remettre les choses en questions et à en discuter le cas échéant avec vos collègues, au sein de l'entreprise ou de l'organisation pour laquelle vous travaillez, avec la RICS ou avec toute autre entité ou organisation adéquate.
- Quelques questions clés qu'il est utile de se poser :
 - Est-ce que je suis accessible ?
 - Mon entreprise ou mon organisation applique-t-elle une politique claire de gestion des réclamations ?
 - Est-ce que je tire les leçons nécessaires des réclamations déposées ?
 - Est-ce que je prends les réclamations au sérieux ?
 - Suis-je suffisamment informé sur le processus existant au sein de l'entreprise ou de l'organisation pour laquelle je travaille lorsqu'il s'agit de soulever un problème ?
 - Ai-je envisagé de demander conseil à la RICS ?