

DÉONTOLOGIE

« Charte de déontologie du Groupe ABC »

La stabilité, l'expérience et le professionnalisme des Experts du Groupe ABC sont la raison pour laquelle de nombreux clients lui font aujourd'hui confiance.

En effet, le **Groupe ABC rassemble des cabinets d'expertise historiques**, chacun implantés durablement sur leur secteur d'intervention et représentés par les mêmes Experts immobiliers depuis de nombreuses années.

Cette organisation permet non seulement une pérennité des Experts avec leurs clients mais aussi une maîtrise de l'évolution des marchés immobiliers locaux.

Pour maintenir un niveau d'exigence et de diligences élevées, les Experts du Groupe ABC doivent respecter les 5 règles éthiques suivantes :

- ✔ Ecarter tout conflit d'intérêt avant d'accepter une mission d'expertise
- ✔ Placer le client avant toute chose dans la qualité des rapports, le respect des délais, l'homogénéité des rapports d'expertise
- ✔ Réaliser les missions d'expertise avec diligence et dans le respect des règles déontologiques (Charte de l'expertise/ Red Book/ Blue book...)
- ✔ Promouvoir la bonne image du Groupe ABC et ne pas desservir ses confrères
- ✔ Faire preuve d'honnêteté et d'intégrité

Le Groupe ABC a également mis en place un comité de Pilotage pour la réalisation de missions d'expertise regroupant plusieurs biens immobiliers. Ce comité de Pilotage doit appliquer et faire appliquer les règles telles que définies ci-après.

Le comité de pilotage est l'interlocuteur unique et privilégié du client, et assure la liaison de ce dernier avec les Experts missionnés.

Sa responsabilité fonctionne en double sens : il est le garant vis-à-vis du client du bon déroulement des opérations d'expertise et de la qualité du travail réalisé par les experts missionnés.

Il est aussi le garant vis-à-vis des Experts de la bonne retransmission des informations et des éléments communiqués par le client.

Le comité de pilotage s'engage à :

- ✔ **Organiser une réunion de concertation** en interne avant chaque début de mission,
- ✔ **Vérifier continuellement tous les rapports et matrices de calculs type** (*comparaison/ rendement, bilan promoteur, cash-flow, méthode hôtelière...*)
- ✔ **Respecter les délais** demandés par le client
- ✔ **Mettre en place une « Procédure de contrôle »** de tous les rapports d'expertise
- ✔ **Être l'interlocuteur unique et privilégié du client** et des Experts :
 - Analyser les besoins du client : contexte de la mission, but poursuivi, hypothèses particulières, précautions éventuelles, etc.
 - Déléguer ce besoin client aux experts missionnés : clarifier la mission, son contexte, et sa finalité
 - Demander au client et retransmettre aux experts l'ensemble des pièces nécessaires, et toutes informations utiles (par exemple les coordonnées des personnes à contacter pour effectuer les visites)
 - Assurer une bonne communication tout au long des opérations : échanger régulièrement avec les différents experts, remonter toutes questions, etc.
- ✔ **Garantir au client le respect des délais convenus :**
 - En transmettant aux Experts missionnés les informations et les pièces le plus tôt possible
 - En intervenant rapidement auprès du client en cas de blocage (refus de visite par exemple)
 - En relançant les Experts missionnés quelques temps avant l'expiration du délai (et même en intégrant une marge de sécurité en termes de délais)
- ✔ **Assurer l'homogénéité des rapports :**
 - En communiquant dès le début des opérations une trame de rapport commune à tous les Experts missionnés (cette trame est annexée au présent mémoire technique)
 - En vérifiant la présentation de tous les rapports avant leur transmission au client
 - En demandant aux Experts concernés d'harmoniser leur(s) rapport(s) si nécessaire
- ✔ **Savoir identifier les erreurs :**
 - Identifier les erreurs lors de la relecture (erreur de désignation, erreur de calcul de surface, etc.)
 - Identifier les écarts de valeurs entre les différentes estimations recueillies, particulièrement lors de la préparation du document de synthèse
 - Echanger le cas échéant avec les Experts concernés pour valider ou corriger les rapports pour lesquels des incertitudes ont été relevées.