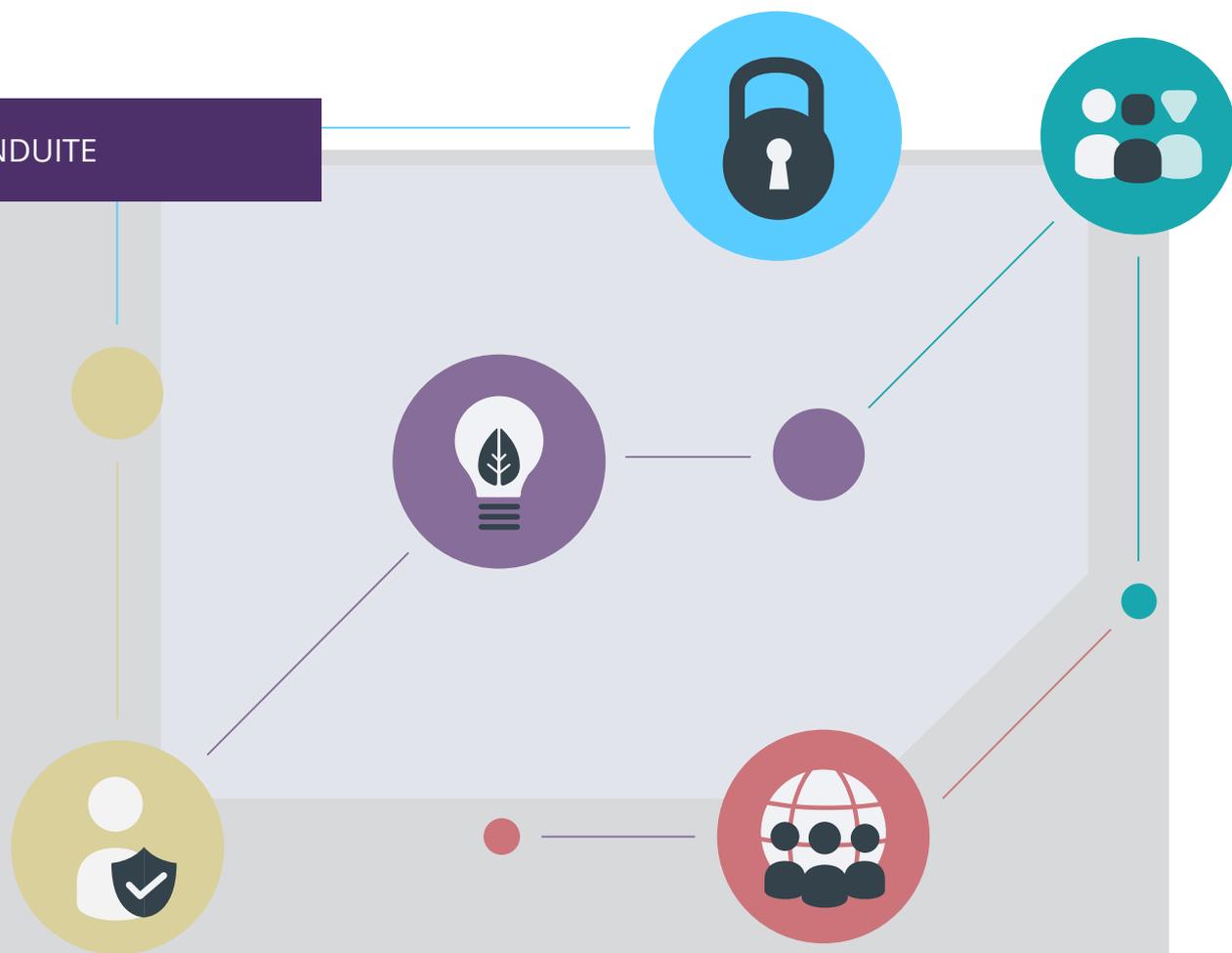


CODE DE CONDUITE



Code de conduite

Tous pays
Octobre 2021

CODE DE CONDUITE

Tous pays

Octobre 2021

En vigueur à partir du 2 février 2022



Publié par la Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS)

Parliament Square

London

SW1P 3AD

www.rics.org

Les auteurs ou la RICS ne sont pas responsables d'éventuels pertes ou dommages causés par des actions découlant des informations contenues dans cette publication.

ISBN 978 1 78321 430 3

© Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS) Octobre 2021. Les droits d'auteur de tout ou partie de cette publication appartiennent à la RICS. Sauf dans les cas et dans la mesure où cela est expressément autorisé dans le présent document, aucune partie de cet ouvrage ne peut être reproduite ou utilisée sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, graphique, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, l'enregistrement, l'enregistrement audio ou la diffusion sur Internet, sans l'autorisation écrite de la RICS ou conformément aux règles d'une licence existante.

Sommaire

Introduction	1
Règle 1	2
Règle 2	3
Règle 3	4
Règle 4	5
Règle 5	6
Annexe A : Obligations professionnelles envers la RICS .	7

Introduction

Notre *Code de conduite* contribue à l'évolution positive des environnements bâtis et naturels, en promouvant et en appliquant les normes éthiques les plus élevées en matière d'évaluation, de développement et de gestion du foncier, d'immobilier, de bâtiment et travaux publics. Ce *Code de conduite* est fondé sur des principes d'honnêteté, d'intégrité, de compétence, de service, de respect et de responsabilité.

En vertu de sa charte royale, la RICS est tenue de s'assurer que la profession continue à œuvrer pour le bien public, et que la pratique des métiers de la construction et de l'immobilier inclue la notion « d'utilisation optimale du foncier et des ressources associées pour répondre aux besoins sociaux et économiques ». Une pratique déontologique des membres et entreprises de la RICS renforce la confiance des marchés, encourage le développement de meilleurs lieux de vie et de travail et nous permet d'exercer un impact positif sur la société.

La pratique de nos professions implique souvent de trouver un équilibre entre des intérêts contradictoires et de s'appuyer sur ses valeurs et son jugement déontologique pour prendre la décision juste. Les cinq règles de conduite à observer fournissent un cadre pour prendre des décisions éthiques sur la façon de se comporter et d'agir en tant que professionnel. Les membres doivent utiliser leur jugement professionnel pour appliquer ces principes aux situations auxquelles ils sont confrontés dans leur pratique et les entreprises doivent aider leurs collaborateurs à agir dans ce sens. Les règles portent principalement sur la conduite professionnelle, mais la conduite personnelle peut être pertinente par rapport à ces règles lorsqu'elle peut nuire à la confiance du public dans nos professions.

Le *Code de conduite* s'applique à tous les membres (tels que définis dans le Règlement 5.1) et entreprises réglementés par la RICS. Le terme « entreprises » désigne dans le présent document les entreprises réglementées par la RICS. Le terme « clients » désigne dans ce document toute personne à laquelle un membre ou une entreprise a accepté de fournir un service professionnel.

Les membres et les entreprises de la RICS opèrent dans le monde entier et le *Code de conduite* s'applique aux membres et aux entreprises où qu'ils travaillent ou exercent leur profession. Nous reconnaissons que les lois diffèrent selon les juridictions et que les entreprises et les membres doivent tenir compte des obligations légales qui leur sont applicables.

Ce document fournit des exemples de comportements tendant à indiquer qu'un membre ou une entreprise se conforme à la règle. Ces exemples ne sont pas exhaustifs. Pour tous les comportements, la RICS attend d'un membre ou d'une entreprise qu'il fasse ce qui est raisonnablement possible pour obtenir le résultat décrit.

Seules les infractions graves aux règles sont susceptibles d'entraîner des mesures disciplinaires ; les infractions mineures peuvent être traitées en s'autocorrigant ou en appliquant les procédures mises en place par les entreprises. Les procédures disciplinaires de la RICS ne sont pas destinées à remplacer d'autres processus de résolution des litiges relatifs aux honoraires ou au dédommagement pour une prestation de mauvaise qualité ou des erreurs. Les membres et les entreprises (en particulier, leur dirigeant responsable RICS) doivent être prêts à expliquer leurs actions et la manière dont ils ont respecté les règles, même s'ils n'ont pas suivi un comportement donné en exemple.

L'annexe A présente les principales obligations professionnelles des membres et des entreprises envers la RICS.

Le *Code de conduite* entre en vigueur à partir du 2 février 2022.

Ces règles ont été traduites depuis la version originale en anglais. En cas d'ambiguïté liée à la traduction, la version anglaise prévaut.

Règle 1

Les membres et les entreprises doivent être honnêtes, agir avec intégrité et respecter leurs obligations professionnelles, y compris envers la RICS.

Exemples de comportement approprié

- 1.1** Les membres et les entreprises n'induisent pas les autres en erreur par leurs actions ou omissions, ou en étant complices des actions ou omissions des autres.
- 1.2** Les membres et les entreprises ne se laissent pas influencer de manière inappropriée par d'autres personnes (par exemple, en donnant ou en recevant des recommandations pour un emploi, des cadeaux, des invitations au restaurant ou à l'hôtel ou des paiements) ou par leur propre intérêt.
- 1.3** Les membres et les entreprises identifient les conflits d'intérêts réels et potentiels tout au long d'une mission professionnelle et ne fournissent pas de conseils ou de services lorsqu'un conflit d'intérêts ou un risque important de conflit d'intérêts se présente, à moins qu'ils ne le fassent en conformité avec l'édition actuelle de la Déclaration professionnelle de la RICS sur les **Conflits d'intérêts**.
- 1.4** Les entreprises disposent de processus efficaces pour identifier les conflits d'intérêts réels et potentiels, pour permettre la prise de décisions appropriées quant à l'acceptation d'un travail, et pour conserver des enregistrements des décisions prises concernant leurs conflits d'intérêts réels et potentiels.
- 1.5** Les membres et les entreprises qui fournissent des conseils et des avis dans un cadre professionnel le font avec honnêteté et objectivité, sur la base de preuves pertinentes et fiables. Les entreprises disposent de processus pour s'assurer que leurs directeurs, associés et employés adoptent également cette démarche.
- 1.6** Les membres et les entreprises sont ouverts et transparents avec les clients sur les honoraires et prestations proposés.
- 1.7** Les membres et les entreprises agissent pour éviter que les autres soient induits en erreur quant à leur opinion professionnelle.
- 1.8** Les membres et les entreprises ne profitent pas injustement d'autrui.
- 1.9** Les membres et les entreprises protègent les informations confidentielles et ne les utilisent ou ne les divulguent qu'aux fins desquelles elles ont été fournies, lorsqu'ils ont le consentement nécessaire pour le faire ou lorsque la loi l'exige ou le permet.
- 1.10** Les entreprises assurent la sécurité des fonds déposés par les clients et disposent de contrôles comptables appropriés.
- 1.11** Les membres n'abusent pas de l'argent des clients et respectent les contrôles destinés à en assurer la sécurité.
- 1.12** Les membres et les entreprises ne facilitent aucun crime financier, y compris le blanchiment d'argent, l'évasion fiscale et la corruption. Les entreprises disposent de processus efficaces pour empêcher les administrateurs, les partenaires ou les employés de commettre ce type d'infraction.



Règle 2

Les membres et les entreprises doivent garder à niveau leur compétence professionnelle et s'assurer que les prestations sont effectuées par des personnes compétentes possédant l'expertise nécessaire.

Exemples de comportement approprié

2.1 Les membres et les entreprises n'effectuent des prestations que lorsqu'ils disposent des connaissances, compétences et ressources nécessaires pour les mener à bien de manière compétente.

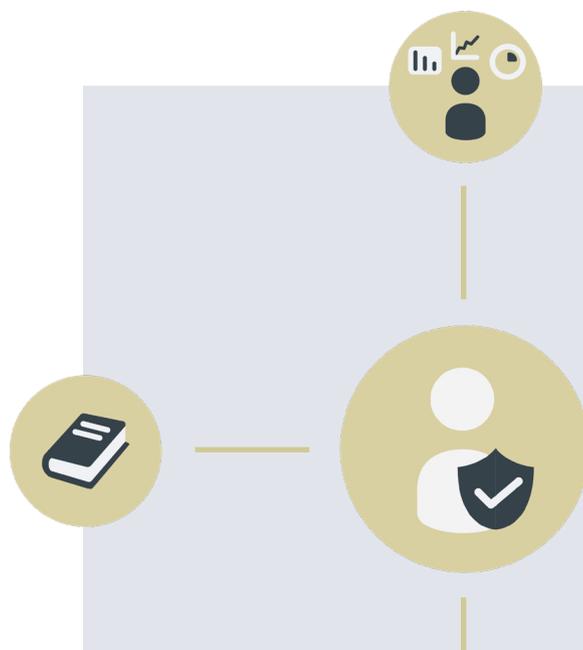
2.2 Les membres et les entreprises supervisent tous les employés qui travaillent pour eux et s'assurent que ces employés disposent des connaissances, compétences et ressources nécessaires pour accomplir leur travail de manière compétente.

2.3 Les membres et les entreprises vérifient que leurs sous-traitants disposent des connaissances, compétences et ressources nécessaires pour accomplir leurs tâches de manière compétente.

2.4 Les membres et les entreprises réfléchissent au travail qu'ils ont entrepris et à son impact, et envisagent comment ils pourraient appliquer ce qu'ils ont appris à leur travail futur.

2.5 Les membres gardent à niveau et développent leurs connaissances et leurs compétences tout au long de leur carrière. Ils identifient leurs besoins de formation, planifient et entreprennent des activités de formation continue (CPD ou « Continuing Professional Development ») pour y répondre et peuvent apporter la preuve qu'ils ont suivi ces formations. Les entreprises encouragent et soutiennent leurs directeurs, associés et employés dans le maintien et le développement de leurs connaissances et compétences, et vérifient qu'ils se conforment aux exigences de formation continue fixées par la RICS.

2.6 Les membres et les entreprises se tiennent informés des évolutions réglementaires et respectent la législation, les codes de pratique et autres normes professionnelles et techniques pertinentes. Les entreprises veillent à ce que leurs directeurs, associés et employés en fassent de même.



Règle 3

Les membres et les entreprises doivent fournir un service consciencieux et de bonne qualité.

Exemples de comportement approprié

- 3.1** Les membres et les entreprises comprennent les besoins et les objectifs de leurs clients avant d'accepter d'effectuer une prestation.
- 3.2** Les membres et les entreprises conviennent avec les clients du contenu des prestations à fournir et de leurs limites ainsi que du calendrier des travaux.
- 3.3** Les entreprises informent les clients qu'elles sont réglementées par la RICS et qu'elles peuvent être amenées à divulguer des informations à la RICS lorsque cela est nécessaire à des fins réglementaires.
- 3.4** Les membres et les entreprises informent rapidement les clients et demandent leur accord s'il est proposé de modifier les conditions de la mission ou les honoraires ou coûts estimés.
- 3.5** Les membres et les entreprises effectuent leur travail en temps voulu, avec le soin, les compétences et la diligence nécessaires, en conformité avec les normes techniques de la RICS.
- 3.6** Les membres et les entreprises communiquent aux clients les données sur lesquelles leurs conseils et avis professionnels se fondent.
- 3.7** Les membres et les entreprises communiquent avec les clients et autres acteurs de manière claire et compréhensible.
- 3.8** Les membres et les entreprises s'assurent que toute recommandation ou introduction faite auprès d'un client est dans le meilleur intérêt de ce dernier et informent les clients de tout avantage financier ou autre pour le membre ou son cabinet découlant d'une recommandation ou d'une introduction.
- 3.9** Les membres et les entreprises conservent une documentation appropriée de leur travail et de leurs décisions, suffisamment détaillée pour leur permettre de répondre aux questions des clients et pour que leur travail puisse être audité à des fins d'assurance qualité ou de réglementation.
- 3.10** Les membres et les entreprises, lorsqu'ils conseillent leurs clients sur des projets, promeuvent des solutions durables permettant de minimiser les inconvénients du projet et d'offrir des avantages équilibrés sur les plans économiques, sociaux et environnementaux.
- 3.11** Les membres et les entreprises comprennent les risques et les avantages du recours aux technologies adaptées à leurs projets.
- 3.12** Les membres et les entreprises vérifient que toutes les données utilisées sont exactes et à jour, qu'elles sont conservées en toute sécurité et qu'ils disposent des droits appropriés pour les utiliser et, le cas échéant, les partager.
- 3.13** Les entreprises disposent de processus d'assurance qualité efficaces pour leur travail.



Règle 4

Les membres et les entreprises doivent traiter les autres avec respect et encourager la diversité et l'inclusion.

Exemples de comportement approprié

- 4.1** Les membres et les entreprises respectent les droits d'autrui et traitent les autres avec courtoisie.
- 4.2** Les membres et les entreprises traitent chacun de manière équitable et ne pratiquent aucune discrimination fondée sur des motifs inappropriés, notamment l'âge, le handicap, le changement de sexe, le mariage ou le partenariat civil, la grossesse ou la maternité, la race, la religion ou les convictions, le sexe ou l'orientation sexuelle.
- 4.3** Les membres et les entreprises n'intimident, ne prennent pour victime ou ne harcèlent personne.
- 4.4** Les entreprises vérifient que leurs chaînes d'approvisionnement ne comportent pas de prestataires pratiquant l'esclavage moderne ou d'autres abus sur la main-d'œuvre.
- 4.5** Les membres et les entreprises signalent les pratiques de travail abusives aux autorités compétentes et reconnues s'ils en ont connaissance ou s'ils les soupçonnent.
- 4.6** Les membres et les entreprises travaillent en coopération avec les autres.
- 4.7** Les membres et les entreprises développent une culture inclusive sur leur lieu de travail, soutiennent l'égalité d'accès et des chances pour tous, et identifient et corrigent les préjugés inconscients.

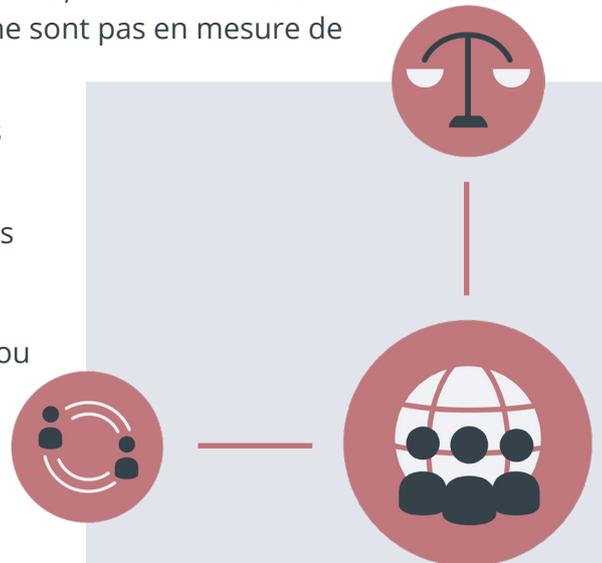


Règle 5

Les membres et les entreprises doivent agir dans l'intérêt général, assumer la responsabilité de leurs actions, agir pour prévenir les dommages et maintenir la confiance du public dans la profession.

Exemples de comportement approprié

- 5.1** Les membres et les entreprises remettent en question les pratiques et les décisions qu'ils soupçonnent ne pas être correctes, et font part de leurs préoccupations à leurs collègues, à leur direction générale, à leurs clients, à la RICS ou à toute autre personne, organisme ou organisation appropriés, lorsqu'ils estiment de bonne foi qu'il est nécessaire de le faire. Les entreprises mettent en place des processus permettant aux collaborateurs de l'entreprise de faire part de leurs préoccupations à la direction générale et de les soutenir.
- 5.2** Les membres et les entreprises soutiennent les directeurs, associés, employés, collègues ou clients qui ont signalé des problèmes avec bonne foi.
- 5.3** Les membres et les entreprises veillent à ce que les déclarations publiques faites par l'entreprise, ou qui pourraient conduire à identifier les membres comme étant (ou pouvant être) identifiés comme membres de la RICS, n'impactent pas la confiance du public dans la profession.
- 5.4** Les membres et les entreprises répondent aux plaintes déposées contre eux de manière rapide, transparente et professionnelle.
- 5.5** Les membres et les entreprises ne dissuadent pas les plaignants de s'adresser à un service de règlement extrajudiciaire des litiges, à la RICS ou à tout autre organisme de réglementation.
- 5.6** Les membres et les entreprises coopèrent avec les enquêtes sur les plaintes ou les signalements, et fournissent des informations lorsqu'elles sont demandées de manière raisonnable et qu'elles peuvent le faire légalement.
- 5.7** Les membres tiennent compte de l'effet que tout problème de santé peut avoir sur leur compétence ou leur capacité à effectuer un travail professionnel, et informent la direction ou les clients lorsqu'ils ont besoin d'ajustements raisonnables ou ne sont pas en mesure de continuer à effectuer leur travail avec compétence.
- 5.8** Les membres et les entreprises gèrent leurs finances professionnelles de manière responsable.
- 5.9** Les membres et les entreprises prennent les mesures appropriées lorsqu'ils considèrent que les règles ont été enfreintes, et signalent à la RICS les violations importantes présumées du *Code de conduite*, commises par eux-mêmes ou par d'autres.



Annexe A : Obligations professionnelles envers la RICS

La présente annexe définit les obligations professionnelles fondamentales des membres et des entreprises. Des obligations professionnelles supplémentaires se trouvent dans les exigences obligatoires des déclarations professionnelles de la RICS spécifiques au domaine d'activité d'un membre ou d'une entreprise.

Les obligations professionnelles suivantes sont obligatoires pour les membres de la RICS.

1. Les membres **doivent** se conformer aux exigences de formation continue fixées par la RICS.
2. Les membres **doivent** coopérer avec la RICS.
3. Les membres **doivent** fournir rapidement toutes les informations raisonnablement demandées par le Conseil des normes et de la réglementation, ou par les personnes exerçant une autorité déléguée en son nom.

Les obligations suivantes sont obligatoires pour les entreprises réglementées par la RICS.

1. Les entreprises **doivent** publier une procédure de traitement des plaintes, qui comprenne le recours à un prestataire de services de règlement extrajudiciaire des litiges approuvé par la RICS, et tenir un registre des plaintes.
2. Les entreprises **doivent** s'assurer que toutes leurs prestations antérieures et actuelles sont couvertes par une couverture d'indemnité professionnelle adéquate et appropriée qui répond aux normes approuvées par la RICS.
3. Les entreprises au gérant unique **doivent** prendre des dispositions appropriées pour que leur travail professionnel se poursuive en cas d'incapacité, de décès, d'absence ou d'incapacité à travailler.
4. Les entreprises **doivent** coopérer avec la RICS.
5. Les entreprises **doivent** fournir rapidement toutes les informations raisonnablement demandées par le Conseil des normes et de la réglementation, ou par les personnes exerçant une autorité déléguée en son nom.
6. Les entreprises **doivent** mentionner sur leur documentation commerciale, conformément à la politique publiée par la RICS sur les mentions, le fait qu'elles sont réglementées par la RICS.
7. Les entreprises **doivent** signaler à la RICS toute question qu'elles sont tenues de signaler en vertu des **Règles relatives à l'adhésion des entreprises**.

Assurer la confiance

Nous sommes la RICS. Tout ce que nous entreprenons a pour vocation d'insuffler un changement positif dans les environnements bâtis et naturels. Grâce à la reconnaissance de nos normes internationales, à notre formation professionnelle continue et à la fiabilité de nos données et de nos études, nous promouvons et faisons respecter les normes professionnelles les plus strictes dans les secteurs de l'aménagement du territoire, de l'urbanisme, de l'immobilier, de la construction et des infrastructures. Par notre collaboration avec les différentes parties prenantes, nous instaurons un climat de confiance et créons de meilleurs lieux de vie et de travail, contribuant ainsi à un impact social positif.

Amériques, Europe, Moyen-Orient et Afrique

aemea@rics.org

Asie-Pacifique

apac@rics.org

Royaume-Uni et Irlande

contactrics@rics.org



rics.org