

Code de conduite professionnelle

Besson, Dumont, Delaunay & Cie SA

Introduction

Besson, Dumont, Delaunay & Cie SA (BDD) a pour ambition d'être une référence dans le domaine de la gestion immobilière patrimoniale et institutionnelle. Cette volonté exige que nous ayons des valeurs fortes, une identité affirmée et une éthique rigoureuse.

En décidant d'exprimer clairement nos valeurs, nous voulons également faire savoir à nos clients, notre personnel et tous nos autres partenaires que notre réussite repose avant tout sur la confiance partagée.

L'éthique professionnelle est la mise en pratique des principes que nous partageons et qui définissent ce que nous sommes et ce que nous pouvons attendre les uns des autres.

Ce Code de conduite présente les attentes de la société envers ses collaboratrices et collaborateurs, à qui il appartient de comprendre les principes d'intégrité commerciale qui y figurent et de les appliquer dans leur conduite quotidienne. Il a été signé par toutes les personnes actuellement employées par BDD et le sera à l'avenir.

1. Respect des règles s'appliquant à la profession

BDD se réfère aux lois, usages et réglementations applicables à son domaine d'activité, en particulier le Code de déontologie des professions immobilières édité par la Société des Régisseurs de Genève.

Les collaboratrices et collaborateurs de BDD doivent donc connaître et appliquer les dispositions légales, réglementaires et usuelles ainsi que les règles de conduite de la société qui concernent leurs fonctions.

2. Intégrité

L'expression des valeurs et le respect du Code de conduite s'affirment d'abord par le comportement intègre du personnel de BDD, en toute circonstance. Toute collaboratrice et collaborateur, toute personne agissant au nom de BDD doit avoir conscience de cette exigence.

La notion d'intégrité implique l'interdiction faite au personnel de BDD d'accepter toute commission occulte ou pot-de-vin. Il s'agit là d'un principe de conduite commerciale de base, perpétué par BDD.

Toutefois, nous attendons également de nos partenaires commerciaux qu'ils se conforment à ce principe. En effet, il nous appartient de spécifier nos attentes à celles et ceux qui travaillent avec nous.

L'offre ou l'acceptation de cadeaux et de pourboires comme récompense pour la conclusion d'un contrat avec un fournisseur ou l'adjudication de travaux à une entreprise sont interdites. Les prestations de valeur modeste faisant partie des pratiques commerciales normales, tel un repas occasionnel, demeurent néanmoins généralement acceptables. Quand une collaboratrice ou collaborateur de BDD reçoit un cadeau, il doit se demander si ce geste est destiné à influencer des décisions commerciales et, par là même, est susceptible de compromettre sa capacité d'agir dans le meilleur intérêt de BDD et de ses clients. Cette mise en garde n'enlève rien à la responsabilité individuelle de chacun.

3. Confidentialité

Par ailleurs, les salariés de BDD sont tenus de protéger les informations confidentielles concernant la société ainsi que celles qui leur auraient été transmises par leurs clients, fournisseurs, actionnaires, collègues et tierces personnes.

BDD est attentif à répondre aux attentes de ses clients en cherchant à améliorer constamment la qualité de ses prestations et en instaurant avec eux le dialogue le plus ouvert possible, fondé sur une information complète et sincère.

4. Qualité du travail

La qualité d'exécution du travail a un impact direct sur la bonne administration des biens qui nous sont confiés. Le personnel de BDD doit s'attacher constamment à produire un travail de grande qualité. Les collaboratrices et collaborateurs ont la responsabilité de connaître et d'assumer les tâches dédiées au poste qu'ils occupent ; en cela, ils répondent de la qualité du travail qu'ils fournissent ou qu'ils supervisent.

BDD place la qualité au premier rang des critères de sélection de ses fournisseurs. BDD s'oblige, vis-à-vis d'eux comme en général, à des relations loyales et transparentes dans le respect des contrats.

Pour BDD, la qualité du travail passe par la recherche de services nouveaux, la réduction drastique du nombre d'erreurs, l'amélioration de l'attention portée au client, l'utilisation efficace de toutes les ressources.

Lorsque les collaboratrices et collaborateurs de BDD utilisent les ressources de la société pour envoyer un courrier électronique, un message vocal ou accéder aux services d'Internet, ils agissent en tant que représentants de BDD. L'usage impropre de ces ressources peut nuire à la réputation de la société et engager la responsabilité légale des salariés (conformément à l'engagement qu'ils ont pris en signant une déclaration dans ce sens) et celle de la société. Exceptionnellement, l'usage personnel occasionnel du courrier électronique et des téléphones est autorisé.

5. Développement professionnel

Le développement de BDD repose sur la qualité de son personnel. BDD s'attache à maintenir à l'interne des relations humaines harmonieuses en veillant à la santé et à la sécurité de chaque collaboratrice et collaborateur et en favorisant leur développement professionnel et personnel ; en valorisant l'esprit d'équipe et l'implication du personnel dans la vie de l'entreprise, notamment dans la fixation de ses objectifs et de ses défis ; en considérant avant tout la compétence, dans le respect de la diversité et de la vie privée; en développant entre ses membres un dialogue, ouvert et constructif, fondé sur la confiance.

BDD s'engage à offrir des possibilités d'évolution à son personnel. Dans ce but, la société s'efforce de développer le potentiel et la contribution de celui-ci grâce à la formation continue et à la participation active au suivi et au développement des dossiers des clients.

BDD considère que le libre échange interne d'informations favorise les bons résultats, le travail d'équipe et l'innovation, tout en donnant à chacun un esprit d'ouverture. La société attend de ses collaboratrices et collaborateurs qu'ils échangent leurs idées, leurs suggestions et leurs préoccupations. A cet égard, l'intranet de BDD - fondement du système qualité - et les notices internes représentent un excellent moyen de véhiculer l'information entre le personnel, à qui il est demandé de les utiliser pour mieux connaître les activités de la société, ainsi que toutes questions relatives aux aspects sociaux ou commerciaux.

D'une manière générale, BDD préconise une gestion d'entreprise à la fois transparente et participative, toute nouvelle réglementation étant négociée, le cas échéant, avec une délégation du personnel.

6. Respect d'autrui

Le respect de la dignité doit être la base de nos relations avec nos collègues et avec ceux que nous côtoyons tous les jours ; il influence en grande partie la manière dont la culture de notre société sera perçue. Un comportement éthique dans le travail signifie traiter les autres avec respect et équité.

Ses collaboratrices et collaborateurs constituant sa première richesse, BDD s'engage à faire en sorte que chacun travaille dans les meilleures conditions possibles de confiance, d'esprit d'équipe et de respect mutuel.

Le personnel de BDD est tenu de se conduire de la manière la plus appropriée qui soit sur le lieu de travail et d'avoir un comportement et une intégrité propres au maintien des bonnes relations avec autrui.

7. Diligence et bienveillance

Ce paragraphe ne prétend pas être un modèle social à réaliser, mais plutôt un signe, un éclairage sur la manière de travailler en paix dans l'entreprise.

L'espace dans lequel s'effectue notre travail quotidien est un lieu de relations où, sans que soit méconnue, escamotée, amoindrie, ni étouffée la personnalité de chacun, le progrès individuel et celui de l'entreprise ne peuvent se réaliser que par un comportement respectueux. Les différends et les oppositions sont inévitables, cependant la paix au travail naît de l'effort commun pour faire en sorte que, tant l'aspect personnel que l'aspect social soient constamment améliorés.

Un des « instruments » susceptible d'aider chacun d'entre nous à améliorer son rapport au travail et aux autres est de se retenir en toutes occasions de « murmurer ». En effet, la rumeur affaiblit et détériore l'esprit d'entreprise, puis mine la sérénité de chacun. La rouspétance des râleurs est toujours contagieuse, c'est pourquoi nous considérons que le « mal du murmure » rend la paix impossible.

Le corollaire à la prohibition du murmure est que les choses soient dites quand elles doivent l'être et à la personne susceptible d'apporter la réponse souhaitée. Cette astreinte apportera davantage de transparence et de sérénité dans les relations tant entre la direction et le personnel qu'entre les collaboratrices et collaborateurs eux-mêmes.

8. Management

Chez BDD, le travail quotidien est clairement réparti, chacun sachant ce qu'il doit faire. Le système qualité en est, à cet égard, le garant. La répartition des tâches individuelles doit être faite avec discernement. Notre responsabilité essentielle est de considérer chaque personne en fonction de ses aptitudes, sans aucune discrimination. La direction veillera à donner à chacun le travail qu'il est en mesure d'accomplir, tout en l'encourageant à développer de nouvelles compétences. Pour ce faire, la direction s'attachera à décider avec mesure en tenant compte des situations et des talents individuels.

Nous avons confiance dans les capacités de créativité, de changement, d'apprentissage et de perfectibilité du personnel de BDD. Nous mettrons tout en œuvre pour établir une relation d'authenticité avec les clients de BDD et ses collaboratrices et collaborateurs.

Nous pensons qu'intelligence et humour font bon ménage, et que produire un travail sérieux sans se prendre trop au sérieux conduit spontanément à donner une place de choix au plaisir et à la motivation.

9. Développement durable

Dans le cadre de son activité, BDD souhaite également encourager un développement qui réponde aux besoins du présent, sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. A cet effet, BDD veille à ce que les personnes qui travaillent dans l'entreprise, ou collaborent avec celle-ci, évitent de gaspiller les moyens et ressources mises à disposition et choisissent des solutions financièrement viables, équitables et respectueuses de l'environnement. La durabilité est aussi synonyme de bonne stratégie d'affaires. Elle crée de la valeur et la préserve pour demain.

10. Conclusions

Réputation et identité de BDD font partie des valeurs les plus précieuses de la société. Pour conserver et renforcer son image, BDD croit aux vertus d'un comportement respectueux de la loi et des normes les plus rigoureuses de conduite professionnelle. Ses collaboratrices et collaborateurs sont tenus de se conduire, à l'intérieur comme à l'extérieur de la société, de manière à refléter positivement l'image et l'identité de BDD.

Tout le personnel de BDD, indépendamment de sa fonction et de son niveau hiérarchique, doit être conscient que la violation du Code de conduite professionnelle engage sa responsabilité personnelle et entraîne les sanctions appropriées.

11. Définitions

Éthique : terme grec signifiant morale et provenant d'un mot se traduisant par mœurs, habitudes.

Déontologie : ensemble des règles morales qui régissent l'exercice d'une profession ou les rapports sociaux de ses membres.

Intégrité : qualité d'une personne qui ne se laisse entamer par aucun vice, incorruptibilité pécuniaire.

Commission occulte ou pot-de-vin : somme d'argent, commission, cadeau, pourboire, objet de valeur ou compensation de quelque nature que ce soit, qui est donné directement ou indirectement, et dont l'un des objectifs est d'obtenir ou de récompenser de manière irrégulière un traitement favorable lors d'une transaction commerciale.

Murmurer : se plaindre confusément, mécontentement diffus mais perceptible soit par la parole soit par le geste, faire des commentaires à mi-voix, et répandre des bruits.

Diligence : soin vigilant, exactitude, zèle, empressement, promptitude que l'on apporte à l'exécution d'une affaire.

Bienveillance : sentiment qui porte à vouloir du bien à autrui.

Besson, Dumont, Delaunay & Cie SA

Agence immobilière
Route du Grand-Lancy 6A
Case postale 1815
1211 Genève 26
Tél. 022 545 66 66
Fax 022 545 66 99

Edition 2016