

CHARTRE DE QUALITÉ

Dans l'intérêt de ses clients et de ses partenaires professionnels, l'AECEB a établi une charte de qualité régissant le bon fonctionnement de la profession afin de servir de référence aux pratiques de ses adhérents.

Les présents principes déontologiques ont pour objectif de permettre la fixation des droits et des devoirs des adhérents.

Ces professionnels s'appuient sur des règles définies par des textes de Loi pour exercer les missions qui leurs sont confiées par leurs clients. Les règles déontologiques viennent préciser certains devoirs en intégrant, au-delà de la réglementation en vigueur, des principes et des recommandations visant à améliorer les relations entre professionnels et consommateurs (ex: recommandations du Conseil National de la Consommation, Charte sur la qualité de l'information) et à garantir à ses adhérents une libre pratique de leur activité.

La signature de cette charte de qualité qui réunit les meilleures pratiques du métier est une condition obligatoire à l'adhésion à l'AECEB. Le non-respect de celle-ci peut conduire à l'exclusion de l'AECEB.

Loyauté:

L'adhérent à l'AECEB exerce son métier en toute impartialité, il recherche toujours l'intérêt de ses clients.

Il ne fait concurrence à ses confrères que de manière loyale.

Il ne reprend le travail d'un confrère que si cela est expressément demandé par le client. Face à la demande de réviser le travail d'un confrère, il se comporte dans le respect d'une conduite professionnelle digne des règles de bienséance.

Méthodologie:

L'adhérent à l'AECEB utilise un matériel et respecte une méthodologie, reconnus comme étant les plus efficaces pour mener à bien ses prestations.

Il recherche des solutions qui sont en accord avec les principes d'un développement durable.

Délais:

L'adhérent à l'AECEB répond aux demandes d'informations ou devis de ses clients, et effectue ses prestations dans les meilleurs délais.

Confidentialité:

L'adhérent à l'AECEB s'engage à ne jamais dévoiler les informations qu'il aura recueillies au cours de ses missions.

Indépendance, éthique et respect du droit:

Dans le cadre de sa mission, chaque adhérent à l'AECEB est juridiquement et financièrement indépendant de tout fournisseur ou entreprise qui pourrait influencer ses choix, et doit se garantir de tout conflit d'intérêt dans ses préconisations.

Il agit conformément aux lois et réglementations en vigueur.

Assurance et existence juridique:

L'adhérent à l'AECEB dispose d'un numéro siret et d'un code ape.

L'adhérent à l'AECEB souscrit une Assurance Civile Professionnelle obligatoire dans son domaine d'expertise.

Le montant de sa garantie doit être en accord avec le volume et la nature de ses activités, et au minimum conforme au montant de garantie réglementairement requis.

Disponibilité:

L'adhérent à l'AECEB reste à la disposition de ses clients pour la bonne compréhension de leurs dossiers.

Formation:

L'adhérent à l'AECEB justifie des formations nécessaires à l'exercice de son activité ainsi que de la mise à jour régulière de ses connaissances.

Il justifie de son ou ses diplômes.

Il maintient sa connaissance et sa compétence à un niveau en rapport avec le développement de la technologie, de la législation et de la conduite des affaires et applique compétence, attention et diligence requises dans les services rendus à ses clients.

Il s'abstient de fournir des services pour lesquels il n'aurait pas les compétences requises.

Contrat:

L'adhérent à l'AECEB est lié à son client par un accord écrit dès la première visite.

Il apporte à son client tous les éléments nécessaires à la qualité de l'information de ce dernier.

Il met en évidence le cadre légal dans lequel s'exerce son activité, ses exigences, les obligations qui lui incombent et détaille à son client les garanties qu'il lui offre dans ce cadre.

A cet effet, il lui soumet pour acceptation et avant intervention, un ordre de mission et/ou devis comportant toutes les informations nécessaires à une bonne compréhension des prestations concernées, des modalités de leur réalisation, de ses responsabilités et de leurs limites.

Il met en évidence de façon claire et compréhensible les responsabilités et devoirs de son client.

Engagement:

Je m'engage sur l'honneur à respecter et mettre en œuvre ces règles de bonne conduite et de déontologie.

Le:

Nom:

A:

Prénom:

Signature:

Entreprise: