

	PROCEDURE Sélection et évaluation des prestataires	
---	---	---

Versions	Dates	Rédacteurs
V1	14/12/2018	
V2	16/9/2022	OL GF FB
Collaborateurs concernés	Tous	

I. PRESTATIONS CONCERNEES	2
II. CRITERES DE SELECTION DES PRESTATAIRES	2
2.1. CRITERES APPLICABLES POUR L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS	2
2.2. CRITERES SPECIFIQUES POUR LES EXPERTISES IMMOBILIERES	2
2.3. CRITERES SPECIFIQUES POUR LA SELECTION DES INTERMEDIAIRES EN CHARGE DE L'EXECUTION D'ORDRES	3
2.4. CRITERES SPECIFIQUES POUR LA SELECTION DES CONTREPARTIES AUX OPERATIONS SUR INSTRUMENTS FINANCIERS A TERME SIMPLE NEGOCIES DE GRE A GRE	3
III. PROCESSUS ET FORMALISATION DE LA MEILLEURE SELECTION	4
3.1. OBLIGATIONS DE CONSULTATION	4
3.2. PRESENTATION DE LA RECOMMANDATION	4
3.3. VALIDATION DE L'ENGAGEMENT	5
3.3.1. DTZ INVESTORS REIM	5
3.3.2. DTZ INVESTORS FRANCE	5
IV. EVALUATION DES PRESTATAIRES	5
V. CONTROLES	6
5.1. CONTROLE DE PREMIER NIVEAU	6
5.2. CONTROLE DE SECOND NIVEAU	6
VI. TEXTES APPLICABLES	6
ANNEXE 1 – FICHE DE SIGNATURE	8
ANNEXE 2 – EXEMPLE DE FICHE NAVETTE	9
ANNEXE 3 - QUESTIONNAIRE DE DUE DILIGENCE	10
ANNEXE 4 - GRILLE DE NOTATION DES PRESTATAIRES	12

I. Prestations concernées

Sont concernés par la présente procédure tous les processus d'engagements de prestataires en vue de la fourniture de biens et de services, pour le compte propre de DTZ Investors France, de DTZ Investors REIM, ainsi que pour celui des fonds et véhicules qu'elles gèrent. Sont notamment concernées les engagements pour les prestations suivantes :

- la RCCI par délégation ;
- les prestations informatiques ;
- l'asset management ;
- le property management ;
- le facility management ;
- la maîtrise d'œuvre ou l'assistance à maîtrise d'ouvrage pour les travaux ;
- la fonction de dépositaire des OPPCI ;
- la délégation de la gestion administrative et comptable ;
- les expertises externes en évaluation ;
- les services financiers : banques, établissements prêteurs et contreparties intervenant dans le cadre de la couverture des financements (pour les financements et les swaps de couverture) ; et
- les intermédiaires pour l'achat et la vente d'actifs, et en particulier d'actifs immobiliers.

II. Critères de sélection des prestataires

2.1. Critères applicables pour l'ensemble des prestations

Sauf demande expresse des investisseurs concernés, DTZ Investors REIM ou, le cas échéant, DTZ Investors France, sélectionne les prestataires au regard du principe de la primauté de l'intérêt du client et de la meilleure capacité à réaliser la mission confiée.

Cette sélection repose notamment sur les critères suivants :

- critères quantitatifs tels que le coût des prestations ;
- critères qualitatifs tels que :
 - le respect des procédures du groupe Cushman & Wakefield sur l'intégrité des fournisseurs pour les aspects corruption, honorabilité et conflits d'intérêt ;
 - le respect de la réglementation ;
 - la capacité à exécuter les missions ;
 - le nombre de collaborateurs, leurs compétences, expérience et expertise spécifiques ;
 - l'organisation, les modalités de choix et de suivi des prestataires utilisés en sous-traitance ;
 - la démonstration de références sur le marché et l'activité concernée ;
 - la réputation et la pérennité du prestataire ;
 - la couverture géographique du prestataire ;
 - l'existence d'une assurance en responsabilité civile professionnelle ;
 - les moyens à disposition (effectifs, moyens techniques, logiciels informatiques, etc....) ;
 - la qualité d'exécution et notamment la rapidité et la fiabilité d'exécution pour les intermédiaires financiers ;
 - pour ceux objets d'une externalisation correspondant à des tâches ou fonctions opérationnelles essentielles ou importantes, l'acceptation des clauses obligatoires AMF ;
 - l'absence de conflits d'intérêts.

2.2. Critères spécifiques pour les expertises immobilières

En ce qui concerne la sélection des prestataires externes en évaluation immobilières, DTZ Investors REIM et DTZ Investors France se basent en plus sur les critères suivants :

- compétence de l'expert sur les actifs à évaluer ;
- réputation de l'expert ;
- indépendance de l'expert au regard des autres prestataires ;
- organisation interne de l'expert (ses moyens humains et techniques) ;
- déontologie de l'expert
- .

Les experts immobiliers sélectionnés sont tous membres de l'Association Française des Experts Immobiliers (AFREXIM) ou sont des experts immobiliers respectant les mêmes engagements professionnels.

Le prospectus de chaque OPPCI géré par DTZ Investors REIM précise ceux des critères retenus pour sélectionner l'expert désigné.

2.3. Critères spécifiques pour la sélection des intermédiaires en charge de l'exécution d'ordres

Les intermédiaires auprès desquels sont passés les ordres concernant les opérations sur instruments financiers cotés autorisés par le programme d'activité sont sélectionnés conformément aux critères de sélection mentionnés à l'article 28 du Règlement (UE) 231/2013 et en particulier, conformément aux critères visés ci-dessous :

- le prix ;
- les coûts ;
- la rapidité ;
- la probabilité de l'exécution et du règlement ;
- la taille et la nature de l'ordre ; ou
- toute autre considération relative à l'exécution de l'ordre.

L'importance relative de ces facteurs sera déterminée en fonction des critères suivants :

- les objectifs, la politique d'investissement, les risques spécifiques du fonds concerné, tels que définis dans le règlement ou les documents constitutifs, le prospectus ou les documents d'offre du FIA ;
- les caractéristiques des instruments financiers ou des autres actifs qui font l'objet de l'ordre et ;
- les caractéristiques des lieux d'exécution vers lesquels cet ordre peut être acheminé.

2.4. Critères spécifiques pour la sélection des contreparties aux opérations sur instruments financiers à terme simple négociés de gré à gré

Conformément aux indications figurant dans son programme d'activité, DTZ Investors REIM pourra conclure des opérations sur instruments financiers à terme simple à des fins de couverture du risque de taux sur les contrats de prêt conclus dans le cadre de la gestion des fonds avec des établissements prêteurs.

Afin de procéder à la sélection des contreparties, la société de gestion s'appuiera sur les critères suivants :

- en premier lieu, la société de gestion privilégiera la conclusion du contrat de couverture avec la banque prêteuse sélectionnée selon les critères visés au 2.1 conformément à la procédure d'appel d'offre mentionnée à la section 4.1 du programme d'activité ;
- en second lieu, la société de gestion réalisera une procédure d'appel d'offre spécifique aux fins de sélectionner une contrepartie à l'opération de couverture du risque de taux conformément aux critères mentionnés au 2.1.

III. Processus et formalisation de la meilleure sélection

3.1. Obligations de consultation

Les obligations de consultation pour les prestations sont définies en fonction du montant de l'engagement à prendre (annuel, dans le cas des contrats pluriannuels) :

- Inférieur à 15 000 € HT : un prestataire remplissant les critères de sélection consulté au minimum. Dans le cas où un unique prestataire serait consulté, le demandeur doit prouver par tout moyen raisonnable que l'étendue de la prestation et son coût sont en ligne avec la pratique de marché ,
- De 15 000 € à 50 000 € HT : deux prestataires remplissant les critères de sélection consultés au minimum,
- Plus de 50 000 € HT : trois prestataires remplissant les critères de sélection consultés au minimum.

Il peut être dérogé à cette règle dans certains cas spécifiques¹, cette dérogation étant exclusivement du ressort :

- des gérants de fonds de DTZ Investors REIM pour toute prestation concernant directement ou indirectement un véhicule géré par DTZ Investors REIM (par exemple un OPCI, ou les filiales d'un OPCI, même si le gérant de ces filiales est DTZ Investors France),
- des mandataires sociaux de DTZ Investors France, ou des Directeurs de l'AM et technique au titre des pouvoirs qui leur ont été confiés concernant les autres véhicules.

Inversement, l'instance de validation peut requérir, en fonction du type de mission à confier, des consultations plus larges que celles listées ci-dessus.

3.2. Présentation de la recommandation

Dans le cas d'une prestation commandée par DTZ Investors France, le demandeur de la prestation remplit et signe le document de demande de validation ad hoc : fiche de synthèse Comité de gestion (cf procédure « Comité de gestion » de DTZ Investors France), fiche de signature (Annexe1), fiche navette (exemple en Annexe 2), fiche de recommandation pour la Direction technique.

Préalablement à sa recommandation, le demandeur effectue (ou vérifie qu'ont été effectuées) les vérifications définies par la Procédure de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Le document est validé par le Directeur de l'Asset Management.

Pour les engagements qui constituent une délégation des missions confiées à DTZ Investors REIM ou à DTZ Investors France, le questionnaire de due diligence (figurant en Annexe 3) rempli par le prestataire recommandé doit être joint à la demande de validation.

Pour les prestations présentant des risques spécifiques (risque d'emploi de travailleurs non déclarés, nécessité d'assurances ou de qualifications spécifiques, ...), le prestataire doit avoir répondu aux demandes de documents réalisées par l'intermédiaire du service Provigis. La preuve de la réponse doit être jointe à la demande de validation.

Pour pouvoir justifier à tout moment d'une transparence dans le choix des prestataires, les réponses aux consultations, échanges ultérieurs et autres documents (par exemple une étude des prix du marché ayant donné lieu à la décision de sélection) sont portés au dossier du prestataire.

¹ prestataire déjà titulaire d'une mission complémentaire qui rend son intervention indispensable ou économiquement justifiée, prestataire disposant d'un savoir-faire unique, caractère d'urgence de la prestation, ...

3.3. Validation de l'engagement

3.3.1. DTZ Investors REIM

Les réponses font l'objet d'une revue par les dirigeants de DTZ Investors REIM et le RCCI.

Le Directeur général, ou le Président en son absence, valide l'entrée en relation par la signature de l'ordre de service ou de la convention type, incluant, le cas échéant, les clauses obligatoires AMF relatives à l'externalisation de tâches ou de fonctions opérationnelles essentielles, est adressée pour signature au prestataire. Un état des conventions prestataires est tenu par le service juridique de DTZ Investors REIM.

3.3.2. DTZ Investors France

De manière générale, seuls les mandataires sociaux de DTZ Investors France valident l'engagement d'un prestataire par la signature de l'ordre de service, du mandat, ou du devis accepté.

Dans les cas définis par la procédure « Comité de gestion », cette validation est précédée de la tenue d'un Comité de gestion .

Enfin, les Directeurs de l'AM et technique peuvent valider les engagements de prestataires au titre des délégations qui leur ont été confiées.

IV. Evaluation des prestataires

Un comité d'évaluation se réunit annuellement pour chacune des structures. Il est composé du Président, du Directeur Général et, le cas échéant, des Directeurs.

Tous les prestataires dont les engagements (annuels, le cas échéant) sont supérieurs à 50 000 euros HT ainsi que ceux bénéficiant d'une délégation des missions de DTZ Investors REIM ou DTZ Investors France font l'objet d'une évaluation.

Pour toute prestation réalisée pour le compte de véhicules gérés par DTZ Investors REIM, les gérants de DTZ Investors REIM se réservent la possibilité d'évaluer, ou de demander à DTZ Investors France d'évaluer, des prestataires dont les engagements (annuels, le cas échéant) sont inférieurs à 50 000 euros HT.

L'évaluation est généralement réalisée sur la base du formulaire de l'Annexe 4 et est multicritère (compétence technique, fiabilité, qualité de résolution des problèmes, confiance, prix ...). Le formulaire est rempli par la personne en charge de la relation avec le prestataire.

Lorsqu'une évaluation qualité, un audit externe ou un rapport de recette sont disponibles, ils sont présentés et commentés dans le cadre du formulaire de l'Annexe 4.

S'agissant des prestations confiées en délégation des missions de DTZ Investors REIM ou de DTZ Investors France, le formulaire doit être assorti d'une rencontre avec le prestataire afin d'évoquer notamment les incidents de la période et les axes d'amélioration, les nouveaux risques apparus, toute évolution majeure pouvant impacter sa mission.

En cas de mauvaise notation du prestataire, le Directeur Général de DTZ Investors REIM contacte le prestataire pour parer aux défaillances identifiées et si nécessaire met fin à la relation dans les meilleurs délais après avoir assuré une solution de remplacement du prestataire défaillant.

En cas de renouvellement de la convention de prestation de service avec un prestataire donné, DTZ Investors REIM s'assure que celui-ci respectait bien les termes de la convention précédemment conclue.

V. Contrôles

5.1. Contrôle de premier niveau

Les collaborateurs et dirigeants de DTZ Investors REIM et de DTZ Investors France amenés à intervenir dans le processus de sélection d'un prestataire appliquent les critères objectifs de meilleure sélection indiqués au III.

Pour les prestations commandées par DTZ Investors France, le contrôle de premier niveau est réalisé par le Directeur de l'Asset Management, et attesté par sa signature du document de demande de validation.

Pour les prestations demandées par DTZ Investors REIM, le contrôle de premier niveau est réalisé par le Dirigeant responsable, et attesté par son ordre de service.

5.2. Contrôle de second niveau

Le RCCI de DTZ Investors REIM et le Responsable légal de la compliance de DTZ Investors France s'assurent que le processus de sélection des prestataires n'est pas susceptible de générer de conflits d'intérêts et se conforme aux procédures mises en place.

Ils prennent part à la notation annuelle des prestataires et valident la grille d'évaluation.

La procédure est mise à jour au moins une fois par an.

VI. Textes applicables

Article 319-3 du règlement général de l'AMF

La société de gestion de portefeuille :

- 1° Agit honnêtement et loyalement, avec la compétence, le soin et la diligence requis dans l'exercice de ses activités ;
- 2° Agit au mieux des intérêts des FIA ou des porteurs de parts ou actionnaires des FIA qu'elle gère, et de l'intégrité du marché ;
- 3° Dispose et utilise avec efficacité les ressources et les procédures nécessaires pour mener à bonne fin ses activités commerciales ;
- 4° Prend toute mesure raisonnable destinée à empêcher les conflits d'intérêts et, lorsqu'ils ne peuvent être évités, à identifier, gérer et suivre et, le cas échéant, révéler ces conflits d'intérêts afin d'éviter qu'ils portent atteinte aux intérêts des FIA et de leurs porteurs de parts ou actionnaires et de veiller à ce que les FIA qu'elle gère soient traités équitablement ;
- 5° Se conforme à toutes les exigences réglementaires applicables à l'exercice de ses activités commerciales de manière à promouvoir au mieux les intérêts des FIA ou des porteurs de parts ou actionnaires des FIA qu'elle gère et l'intégrité du marché ;
- 6° Traite tous les porteurs de parts ou actionnaires des FIA équitablement. Aucun porteur de parts ou actionnaire dans un FIA ne peut bénéficier d'un traitement préférentiel à moins qu'un tel traitement préférentiel ne soit communiqué par le règlement ou les statuts du FIA concerné.

Article 27 du règlement (UE) n°231-2013 - Exécution de décisions de négociation pour le compte du FIA géré

1. Dans le cadre de la gestion de leur portefeuille, les gestionnaires, lorsqu'ils exécutent des décisions de négociation pour le compte des FIA gérés, agissent dans l'intérêt des FIA ou des investisseurs des FIA qu'ils gèrent.

2. Chaque fois que des gestionnaires achètent ou vendent des instruments financiers ou d'autres actifs pour lesquels l'exécution au mieux est pertinente, et aux fins du paragraphe 1, ils prennent toutes les mesures raisonnables afin d'obtenir le meilleur résultat possible pour les FIA qu'ils gèrent ou pour les investisseurs de ces

FIA, en tenant compte du prix, des coûts, de la rapidité, de la probabilité de l'exécution et du règlement, de la taille et de la nature de l'ordre ou de toute autre considération relative à l'exécution de l'ordre. L'importance relative de ces facteurs est déterminée selon les critères suivants :

- a. les objectifs, la politique d'investissement et les risques spécifiques au FIA, tels qu'ils sont définis dans le règlement ou les documents constitutifs, le prospectus ou les documents d'offre du FIA ;
 - b. les caractéristiques de l'ordre ;
 - c. les caractéristiques des instruments financiers ou autres actifs qui font l'objet de cet ordre ;
 - d. les caractéristiques des lieux d'exécution vers lesquels cet ordre peut être acheminé.
3. Les gestionnaires établissent et mettent en œuvre des dispositions efficaces afin de se conformer aux obligations visées aux paragraphes 1 et 2. En particulier, les gestionnaires instaurent par écrit et mettent en œuvre une politique d'exécution permettant aux FIA et à leurs investisseurs d'obtenir, pour les ordres des FIA, le meilleur résultat possible conformément au paragraphe 2.
4. Les gestionnaires contrôlent régulièrement l'efficacité de leurs dispositions et de leur politique en matière d'exécution des ordres afin d'en déceler les défaillances et d'y remédier le cas échéant.
5. Les gestionnaires réexaminent annuellement leur politique en matière d'exécution. Ils réexaminent également cette politique chaque fois qu'intervient un changement significatif qui a une incidence sur leur capacité à continuer d'obtenir le meilleur résultat possible pour les FIA gérés.
6. Les gestionnaires doivent pouvoir démontrer que les ordres qu'ils ont exécutés pour le compte du FIA l'ont été conformément à leur politique d'exécution.
7. En l'absence de choix entre différents lieux d'exécution, les paragraphes 2 à 5 ne s'appliquent pas. Les gestionnaires doivent cependant être en mesure de prouver qu'il n'existe pas de choix entre différents lieux d'exécution.

Article 28 du règlement (UE) n° 231-2013 - Ordres de négociation pour le compte de FIA passés pour exécution auprès d'autres entités

1. Chaque fois que des gestionnaires achètent ou vendent des instruments financiers ou d'autres actifs pour lesquels l'exécution au mieux est pertinente, ils agissent dans l'intérêt des FIA qu'ils gèrent ou des investisseurs de ces FIA lorsque, dans le cadre de la gestion de leur portefeuille, ils passent pour exécution des ordres de négociation pour le compte des FIA gérés auprès d'autres entités.

2. Les gestionnaires prennent toutes les mesures raisonnables pour obtenir le meilleur résultat possible pour le FIA ou les investisseurs du FIA en tenant compte du prix, des coûts, de la rapidité, de la probabilité de l'exécution et du règlement, de la taille, de la nature de l'ordre ou de toute autre considération relative à l'exécution de l'ordre.

L'importance relative de ces facteurs est déterminée en fonction des critères énumérés l'article 27, paragraphe 2.

Les gestionnaires établissent et mettent en œuvre une politique leur permettant de respecter l'obligation visée au premier alinéa. Cette politique mentionne, pour chaque classe d'instruments, les entités auprès desquelles les ordres peuvent être passés. Le gestionnaire ne conclut d'accords d'exécution que si de tels accords sont conformes aux obligations prévues par le présent article. Le gestionnaire met à la disposition des investisseurs des FIA qu'il gère des informations appropriées sur la politique arrêtée conformément au présent paragraphe et sur toute modification importante de celle-ci.

3. Les gestionnaires contrôlent régulièrement l'efficacité de la politique arrêtée en application du paragraphe 2 et, en particulier, la qualité d'exécution des entités mentionnées dans le cadre de cette politique ; le cas échéant, ils corrigent les défaillances constatées.

En outre, les gestionnaires réexaminent annuellement cette politique. Ils la réexaminent également chaque fois qu'intervient un changement significatif qui a une incidence sur leur capacité à continuer d'obtenir le meilleur résultat possible pour les FIA gérés.

4. Les gestionnaires doivent pouvoir démontrer que les ordres qu'ils ont passés pour le compte du FIA l'ont été conformément à la politique arrêtée en application du paragraphe 2.

5. En l'absence de choix entre différents lieux d'exécution, les paragraphes 2 à 5 ne s'appliquent pas. Les gestionnaires doivent cependant être en mesure de prouver qu'il n'existe pas de choix entre différents lieux d'exécution.

Annexe 1 – Fiche de signature

Demandeur :	Date de la demande :
--------------------	-----------------------------

Identification de la structure engagée	
Propriétaire / fonds :	Portefeuille :
SPV :	Actif :

Nature du document

Identification du tiers	
KYP réalisé <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
<input type="checkbox"/> Tiers déjà en relation d'affaires avec DTZ Investors sur un autre dossier	
Si oui, préciser :	

Montant engagé :	Conforme au BP validé : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
-------------------------	--

Remarques

Validations préalables	
Asset Manager	<input type="checkbox"/> Directeur Technique <input type="checkbox"/> Directeur Financier
<input type="checkbox"/> Directeur Juridique	<input type="checkbox"/> Directeur Asset Management
Signature du Gérant	Signature du Dirigeant Responsable

Annexe 2 – Exemple de fiche navette

		FICHE NAVETTE DE VALIDATION DE TRAVAUX (Hors Travaux votés en Assemblée Générale de copropriété - ASL/AFUL)								
Le : Adresse Immeuble : Propriétaire :		DEMANDEUR : N° Immeuble :								
DETAIL DE LA COMMANDE										
Objet :										
Durée des Travaux :										
SECURITE (sous la responsabilité du PM)										
Avec Maitrise d'Œuvre		<input type="checkbox"/>			- MOD choisit :		Présence d'Amiante		<input type="checkbox"/>	
Sans Maitrise d'Œuvre		<input type="checkbox"/>					Plan de Prévention		<input type="checkbox"/>	
							Coordinateur de Sécurité		<input type="checkbox"/>	
ASSURANCE (sur Proposition du PM)										
Souscription DO		<input type="checkbox"/>			Souscription TRC		<input type="checkbox"/>			
Choix des Prestataires										
Montant Hors Taxes des travaux à engager par prestataire	Nombre de prestataires devant être consultés par le PM	Nom des Entreprises consultées	Entreprise retenue	Motivation du choix de l'Entreprise						
< 15 000 €	Pas d'obligation de consultation									
15 000 € - 50 000 €	2 minimum									
> 50 000 €	3 minimum									
Exceptions :										
Exclusivité mainteneur	Pas d'obligation de consultation									
BUDGET A VALIDER										
LIBELLE	R/NR	Année	Budget	Nom des Entreprises	Montant des Devis HT	Montant des Devis TTC				
						- €				
TOTAL Travaux RECUPERABLES					- €	- €				
TOTAL Travaux NON RECUPERABLES					0	0				
TOTAL Travaux R / NR					- €	- €				
FINANCEMENT										
Travaux PPA Récupérables (hors Exploitation) Travaux prévus au PPA <input type="checkbox"/> Aléas <input type="checkbox"/> Autres <input type="checkbox"/>			Travaux non récupérables 100% en appels exceptionnels (Tx PPA) <input type="checkbox"/> 100% déduit du budget de fonctionnement (Enveloppe tx imprévus NR) <input type="checkbox"/>							
VALIDATION PROPERTY MANAGER (date + signature)										
Responsable d'Exploitation Adeline MASSON <i>Jusqu'à 10 k€</i>		Responsable d'Opération Emmanuel MERCIER <i>De 10k€ à 75k€</i>		Directrice Agence Francilienne Florence MARLIEN <i>De 75k€ à 200k€</i>	Directeur des Immeubles complexes & Tertiaires Alain LEGRIS <i>De 200k€ à 500k€</i>	Président Philippe CALMON <i>Supérieur à 500k€</i>				
VALIDATION PROPRIETAIRE (date + signature)										
Asset Manager	Directeur TECHNIQUE	Directeur ASSET MANAGMENT Jusqu'à 50 k€	Directeur Général A partir de 50 k€							
	Christophe BARTHEL-LORCY	Olivier LANCE	Jean BLONDEL							

Annexe 3 - Questionnaire de Due Diligence

DENOMINATION :

Nom, prénom et fonction représentant :

Nature de la prestation :

Questions	Réponses et commentaires
Existe-t-il un ou plusieurs autres contrats signés entre DTZ Investors France ou DTZ Investors REIM et votre société ? Si oui, préciser la date de signature du contrat et des avenants, autres précisions, ...	
Etes-vous agréé /certifié par une autorité ? Si oui, préciser laquelle et la date d'agrément.	
Quelle est la date de votre dernier contrôle par cette autorité ? Le rapport a-t-il relevé des éléments qui pourraient avoir une influence sur la relation avec le donneur d'ordre ? Des mesures correctrices ont-elles été mises en place ?	
Etes-vous certifié qualité (type ISO 9001) ? Si oui, laquelle ? Quelle est la date de sa dernière mise à jour ? Quelles en ont été les trois principales conclusions ?	
Disposez-vous d'une assurance en responsabilité civile professionnelle ? Quelles en sont les principales conditions ?	
Quelles procédures formalisées ou non formalisées avez-vous adoptées / comptez-vous adopter pour réaliser la prestation ?	
Quels sont les moyens humains dédiés / qui seront dédiés au donneur d'ordre (nombre j/h annuel par activité) ? Quelle est l'expérience dans la fonction des personnes en charge de la prestation ?	
Quels sont les moyens techniques utilisés / qui seront utilisés, par activité le cas échéant, dans le cadre de la délégation (outils utilisés, nom fournisseur ou développement interne, possibilité pour le donneur d'ordre de consulter ces systèmes ou de recevoir des fichiers ?)	
Quelle est votre couverture géographique ?	
Comment sont gérées les informations confidentielles ? Y a-t-il une procédure ? Si oui, pourriez-vous nous l'adresser ?	
Les transactions personnelles de vos collaborateurs sont-elles enregistrées et conservées ? Disposez-vous d'une procédure sur ce sujet ? Si oui, pourriez-vous la joindre ?	
Voyez-vous des risques de conflits d'intérêt avec le donneur d'ordre ? Si oui, comment comptez-vous les gérer ?	
Quelles sont les modalités prévues en cas d'impossibilité d'exercer la prestation ? Pouvez-vous nous communiquer le PCA ? Un test du PCA a-t-il été réalisé ? Quelles sont les conclusions de ce test ?	
Sous-traitez-vous (ou pensez-vous sous-traiter) tout ou partie de vos prestations qui seront fournies au donneur d'ordre ? Si oui, quels sont les prestataires, et pour quelles tâches ? Dans ce cas, comment gèrerez-vous les risques liés à l'externalisation ?	
Disposez-vous d'un code de déontologie ? Si oui, pouvez-vous le joindre ?	
Autres informations à indiquer le cas échéant	

Questions supplémentaires destinées aux prestataires en charge de l'expertise immobilière

Avez-vous fait l'objet d'une sanction liée à votre activité précédemment ?	
Avez-vous identifié des conflits d'intérêts avec d'autres prestataires de DTZ Investors REIM ? Si oui, comment les gérez-vous ?	
Êtes-vous affilié à l'Association Française des Experts Immobiliers (AFREXIM) ? Si non, respectez-vous des engagements professionnels du même type que ceux prônés par l'AFREXIM ?	

