



Retranscription de la vidéo

SAYNÈTE - LES RELATIONS AVEC LES COURTIER ET CONFLITS D'INTÉRÊT

Nous sommes dans un open-space, Marc, le conseiller en crédit immobilier est à son bureau, sa manager Nathalie est à côté de lui. Marc regarde un dossier.

Nathalie

Il est nouveau ce dossier ?

Marc

Oui, c'est le Courtier Santaux qui nous l'a envoyé.

Nathalie

Où habitent les demandeurs ?

Marc

Ils habitent à Levallois, c'est d'ailleurs là aussi qu'ils vont acheter leur nouvel appartement. Lui est ophtalmo et elle infirmière anesthésiste, ils ont un bon revenu, c'est un dossier intéressant.

Nathalie

Oui, c'est tout à fait dans la cible de clientèle que nous recherchons. Mais comment se fait-il que ce soit toi qui aies ce dossier ? N'avions-nous pas dit que tu regardais en priorité les dossiers pour les agences de Paris intra-muros ? Marion est-elle trop surchargée pour traiter ce dossier ?

Marc

Le dossier m'a été envoyé par Antonio, le chef d'équipe de Courtier Santaux que je connais. Nous prenons le café ensemble de temps en temps et je sais qu'il a son compte personnel dans notre banque près de son domicile. Ses dossiers sont toujours nickels et il est hyper réglo. En plus quand il manque quelque chose ou lorsqu'une information est imprécise, je l'appelle et quelques heures après c'est réglé.

Nathalie

J'entends bien. Il est exact que Courtier Santaux a bonne réputation, il informe correctement et clairement ses clients de tout ce qui touche à sa rémunération, il est parfaitement transparent là-dessus. Ses dossiers sont bien sélectionnés. Pour autant, il y a quelque chose qui me gêne dans ce que tu viens de m'expliquer.

Marc

Cela t'ennuie que je traite un dossier normalement prévu pour Marion ? Mais elle est d'accord. Et puis si je suis trop chargé, cela ne la gêne pas de me reprendre des dossiers.

Nathalie

Tu as fait la formation MCD, tu sais ce qu'est le **conflit d'intérêt**.

Marc

Je ne vois pas le rapport, le client n'est pas lésé. Nous ne complotons pas contre son intérêt.

Nathalie

Je le sais Marc, j'ai confiance là-dessus. Ce qui est en jeu, c'est la définition du conflit d'intérêt. Il n'est pas nécessaire de constater une **intention de nuire** pour établir l'existence d'un conflit d'intérêt.

Pourquoi avons-nous organisé une spécialisation géographique des conseillers immobiliers ? Pour établir des relations durables entre interlocuteurs et améliorer notre connaissance des marchés locaux.

Pourquoi permettons-nous des exceptions ? Pour éviter les rigidités et les engorgements. À chaque fois c'est **l'intérêt du client et notre efficacité** qui sont pris en compte.

Tu ne vois jamais des motifs comme, « je connais bien machin », « untel est client de l'une de nos agences », « j'aime bien les dossiers de tel autre ».

Marc

... demeure silencieux

Nathalie

C'est simple, il y a conflit d'intérêt possible quand une décision est motivée par autre chose que la recherche de plus d'efficacité, dans l'intérêt du client. Il y a conflit d'intérêt possible quand on prend en compte des **convenances ou des préférences personnelles**... même si le client n'est pas lésé.