

La certification Qualité, gage de modernité

>>>>>>> Au contact des professions juridiques et réglementées, la certification Qualité prouve son adaptabilité, sa cohérence avec une production intellectuelle, et confirme son rôle d'aiguillon pour améliorer les performances de structures privées ou publiques au service du citoyen, du client.

Quality certification... proof of modernity

>>>>>>> *Quality certification for the legal and regulated professions is a system whose adaptability and consistency with intellectual production is proven, and it confirms its status for the provision of a stimulus for improvement in private or public sector structures' performance in the service of citizens and customers.*

Alors que la certification industrielle est une forme de reconnaissance externe, on constate, dans l'univers très hétérogène des métiers du droit et des services de la justice, qu'elle est avant tout motivée dans le but de mieux s'organiser. « À l'issue de notre démarche de certification, notre image de marque en a profité très directement mais ce n'était pas notre principale priorité. » Me Thierry Bouvet, mandataire de justice et Président de l'IFPPC¹, souligne ainsi ce que nous retrouvons chez beaucoup de professionnels du droit. « Ce que nous cherchons avant tout c'est améliorer notre management, apporter où il faut la

bonne formation à nos salariés et revoir nos pratiques. » Dans son métier, on compte aujourd'hui 50 études certifiées sur un total de 400.

Cette tendance a été initiée en 1996 par les avocats. Leur crainte, à l'époque, était de se retrouver dépassés par leurs confrères anglais et allemands, déjà très engagés dans la certification. Le travail mené en commun avec AFNOR Certification [NDRL : AFAQ à l'époque] les a alors convaincus de privilégier le caractère universel de la norme ISO 9001. Depuis, le principe a gagné l'ensemble des professions du droit et les experts comptables. « Sans oublier la Chancellerie, précise Sandrine Girardel, responsable de ce marché chez AFNOR Certification. En obtenant le certificat ISO 9001, le bureau des Officiers publics ministériels a démontré, dès 2006, le souci de la place

Whereas industrial certification is a form of external recognition, in the very diverse world of legal specialisations and court services, it will be found primarily that its purpose is to achieve improved organisation. "Upon completion of our certification process, there was a very direct benefit to our 'brand image', but that was not our main priority." Those were the words of Mr Thierry Bouvet, Court agent and Chairman of IFPPC¹, emphasising a recurrent observation with many legal professionals. "Our prime objective is to improve our management, to provide good training for our employees where necessary and to review our own practices." In his field, out of the total of 400 firms, 50 of them are now certified.

This trend was begun by barristers in 1996. Their concern at the time was that they might be overtaken by their English and German colleagues – who were already very committed to certification. Work done in

■ ■ ■
Vendôme d'accompagner les professions réglementées dans leur volonté de répondre par une organisation sans faille aux contraintes des législations et de la société d'aujourd'hui. »

Clarification de l'existant

La certification a aussi capté la confiance de services intégrés. C'est le cas de la direction juridique ressources humaines du groupe l'Oréal, certifiée depuis décembre 2007. Sa "clientèle" est multiple et éclatée dans de nombreux sites : DRH, RH, directeurs généraux, directeurs de marques, de sites... « Notre responsabilité, explique Isabelle Canus-Lacoste, chargée de la qualité au sein de cette direction, est d'être hyper-réactifs aux demandes de nos clients. Nous sommes un véritable service support. L'ISO 9001 devait nous permettre de gagner du temps. Pas question de fabriquer une usine à gaz. La démarche de certification a parfaitement répondu à cette attente. Elle nous a permis de mettre au point de petits outils tout simples. Il nous fallait une organisation apte à mieux croiser les informations, à vite les retrouver, à anticiper les demandes et à préciser nos calendriers. C'est fait. »

Chez les notaires, l'intérêt pour cette démarche est aussi probant. En 6 ans, AFNOR Certification a certifié 60 offices. Alexandra Roussel, responsable qualité du Groupe Monassier



La certification permet à des professions très différentes de partager un même vocabulaire.
Certification makes it possible for very different professions to share one and the same vocabulary.

■ ■ ■
parallel with AFNOR Certification (editor's note: AFAQ at that time), then prompted them to make their priority the universal nature of the ISO 9001 standard. Since then, this principle has won over the entirety of the legal professions and accountancy experts. "Not forgetting the chancellery", as Sandrine Girardel – the person responsible for this marketplace with AFNOR Certification – stipulates. With effect from 2006, the Bureau des officiers publics ministériels [= Office of public ministerial officers] has shown, by obtaining the ISO 9001 certificate, the aspiration upheld at the place Vendôme, the aspiration to accompany the regulated professions in their policy of providing a response in the form of impeccable organisation in the face of present day legislation and society."

Clarification for what already exists

Certification has also won the trust of inhouse departments. And this is the case with

the human resources legal department of l'Oréal, which has been certified since December 2007. It has a multiple 'clientele' which is scattered over numerous sites: the human resources division and department, chief executive officers, brand directors and site directors... 'Our responsibility', explains Isabelle Canus-Lacoste, who is responsible for quality within that division, "is to be super-responsive to the demands of our customers. We are a genuine support service. ISO 9001 should enable us to save time. It's not a question of producing a gasworks. The certification procedure fulfilled that need precisely. It has made it possible for us to develop small and very simple tools. We needed an organisation capable of improved coordination of information, rapid retrieval of information, anticipation of requirements and stipulation of our timeframes. We got it."

Interest for this programme amongst notaries is equally keen. AFNOR Certification has

Le label QualiJustice

Depuis plus de 5 ans, les administrations repensent en profondeur leurs pratiques pour améliorer leurs relations avec le citoyen. C'est le grand chantier de la modernisation des services de l'État, cadre dans lequel s'inscrit le label QualiJustice. Sur le fond, ce label apporte à tous les usagers du service de la justice, professionnels compris, toutes les garanties d'être accueillis dans de bonnes conditions. Développé avec AFNOR Certification, le référentiel QualiJustice s'inspire des principes du label Marianne (cf page 19) et se structure autour de 5 rubriques d'engagements de service. Le Tribunal de grande instance d'Angoulême est le premier à avoir été labellisé.

The QualiJustice label

Over the last five years and more, government offices have been engaging in in-depth reviews of their practices so as to improve their relationship with citizens. This provides a focal point for modernisation of State services, and this is the context that takes in the QualiJustice label. Fundamentally, this label provides all users of court services, including professionals, with every assurance of being served under good conditions. The QualiJustice scheme was developed in conjunction with AFNOR certification, and is based on the principles of the Marianne label [read page 19] and is structured around five principles of commitment for service. The Angoulême court of First instance was the first one to gain the label.



/ SUITE / FOLLOWING /

La certification Qualité, gage de modernité

Quality certification... proof of modernity

Patrimoine & Entreprise, qui mutualise 27 offices dont 20 certifiés, avance un des aspects les plus positifs apportés par l'ISO 9001 : « *La qualité du travail d'un notaire est incontestable, ce sont d'excellents juristes. Ce n'est donc pas là que le référentiel a eu un impact. En revanche, nous avons très vite compris la valeur ajoutée qu'il apportait à la gestion interne des offices. Il permet à l'étude de développer sa stratégie, et de clarifier systématiquement ses objectifs en déployant, par exemple, à tout son personnel, une formation appropriée pour que jamais sa compétence ne soit prise en défaut.* »

C'est en effet sur le terrain de la mobilisation des équipes, que la gestion du projet Qualité s'enracine le mieux. Une évidence que le Conseil supérieur du Notariat a très vite repéré puisque, dès 2003, quand il a lancé la DQN (Démarche qualité notariale), il a su insister sur des mots comme : sensibilisation, délégation, animation ou encore création collective, pour expliquer à tous les notaires les clefs d'une certification réussie. Sur plus de 4 500 offices en France, 29 % se sont engagés dans la DQN.

Nouvelles tendances

L'engagement des notaires traduit les nouvelles tendances de la certification : son effet entraînant et créateur de vérita-

bles cercles vertueux. Ainsi, les CRIDON², quelles que soient leurs formes juridiques (association, GIE...), ont suivi les offices sur le champ de la démarche qualité. Le premier à avoir obtenu le certificat ISO 9001, en 2005, est celui du Nord-Est (CNE). Toujours avec cette volonté de renforcer le lien interprofessionnel, on notera que le cabinet Coutot-Roehrig, dont la majorité des clients sont des notaires, a aussi été certifié pour son activité de recherche et représentation d'héritiers dans le domaine de la généalogie successorale.

Ces nouveaux développements traduisent une véritable démarche transverse de qualité au service de la performance. Plus précise, Catherine Bouilland, consultante associée du cabinet Opteamiz et auditrice ICA pour AFNOR Certification prend l'exemple fréquent d'un travail en réseau : « *Prenons une liquidation judiciaire. Selon les cas, elle pourra se traduire par un juge-commissaire qui nomme un commissaire-priseur pour l'inventaire d'une entreprise suivie par un mandataire judiciaire, lui-même en relation avec l'expert comptable pour disposer des données économiques, et ayant eu recours à un avocat pour le traitement des éléments sociaux. Si toute la chaîne, sans oublier le tribunal de commerce et le greffe concernés par cette liquidation, est un maillage de structures certifiées, il est évident que chaque partie comprendra mieux les points de vue des autres.* » La certification permet donc à des professions très différentes de partager un même vocabulaire,

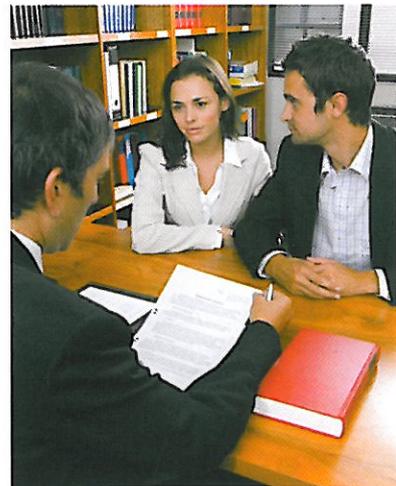
ce qui se concrétise très vite par un raccourcissement des délais et par une efficacité renforcée au bénéfice direct des partenaires et des clients.

Cette évolution correspond au mouvement général de la macroéconomie, qui voyant se multiplier des acteurs de plus en plus spécialisés, favorise naturellement ceux qui travaillent en coopération. C'est en ce sens que la justice commerciale lyonnaise a choisi d'agir, en rassemblant toutes les parties prenantes : le Barreau, la carpa³, l'Ordre, le conseil régional des experts comptables, commissaires priseurs et offices notariaux, tous certifiés ou en voie de l'être, autour et avec le Tribunal de commerce qui a obtenu l'ISO 9001 en septembre 2006. Ce travail fédérateur, soutenu en partie par la Caisse des dépôts, permet déjà d'activer une véritable action collective au service du développement économique du grand Lyon. ■

1 Institut français des praticiens des procédures collectives
2 Centre de recherche d'information et de documentation notariales
3 Caisse de maniement de fonds des avocats

Chez les notaires, l'ISO 9001 est un véritable outil de gestion interne des offices.

With notaries, ISO 9001 is a genuine internal management tool for offices.



certified 60 offices in six years. Alexandra Roussel, quality manager for the Monassier Patrimoine & Entreprise group, which comprises 27 offices, 20 of which are certified, puts forward one of the most positive aspects contributed by ISO 9001: "A notary's quality of work is indisputable, they have excellent legal expertise. But that is not the area where this scheme will take effect. On the other hand, it did not take us long to appreciate the added value provided by a notary in relation to offices' in-house management. A good notary helps his firm to develop its strategy and to achieve systematic clarification of its objectives, for example by means of appropriate training for its entire staff in order to ensure that its competence never falls down."

And the field of deployment of teams is where the Quality project has best taken root in terms of management. And this was a fact which the Conseil supérieur du Notariat [=Senior notarial council] was quick to note, since – with effect from 2003, when it launched the DQN [=Notarial quality programme] – it wisely insisted on concepts such as: heightening of awareness, delegation, leadership and



« À certification
bien pensée,
sécurité assurée »

"Well thought out certification
is safety guaranteed"

collective production, as the means of explaining, for all notaries, the key factors for successful certification. Out of more than 4,500 offices in France, 29% have committed to the DQN programme.

New trends

The commitment shown by notaries reflects new trends in certification: its driving force and its status as the creator of authentic centres of excellence. Accordingly, the CRIDON² centres, whatever their legal status (associations, consortia...), have faithfully followed the roadmap for the quality programme. The first one to have achieved ISO 9001 certification – in 2005 – was the northeastern one. It should be noted that – faithful to the policy of building up links between professions – the firm of Coutot-Roehrig, the majority of whose clients are notaries, has also been certified for its work in searching for (and representing) heirs in the field of genealogical succession.

These new developments reflect a truly transverse quality programme deployed in the interests of performance. More specifically, Catherine Bouilland, an associate consultant of the firm of Opteamiz and auditor for AFNOR Certification, takes the frequent example of operating on a networked basis: "Take court liquidation, for example. Depending on the case involved, this may take in a magistrate in bankruptcy, who may appoint a valuator for stocktaking of a company, followed by a court agent, who in turn makes contact with an accountant in order to obtain the financial details, possibly having had recourse to a barrister for the handling of social aspects. Although the entire chain – not forgetting the commercial court and bailiff

involved in the process of liquidation – is a grid of certified structures, it is clear that each party should have the optimum understanding of the other parties' points of view."

Accordingly, certification makes it possible for very different professions to share one and the same vocabulary, which is very quickly embodied with a shortening of timeframes and with enhanced efficiency directly for the benefit of partners and clients.

This development corresponds to the general movement in macroeconomics which (in an environment of diversification of increasingly specialised players) naturally favours those who work in collaboration. It was in this optic that the commercial court of Lyon decided to act, by bringing together all of the parties involved: the legal profession, the carpa³, the Order, the regional Council of accountancy experts, valuers and notarial offices, all of them certified or in the process of obtaining certification, in association and in collaboration with the Commercial court which itself obtained ISO 9001 in September 2006. This federated activity, partially supported by the trustee office, has already made it possible to initiate genuine collective action to aid economic development in the greater area of Lyon (France). ■

1 Institut français des praticiens des procédures collectives (=French Institute of collective proceedings practitioners)

2 Centre de recherche d'information et de documentation notariales (=Notarial information & documentation research centre)

3 Caisse de maniement de fonds des avocats (=Fund for handling of barristers' monies)

Fondateur et associé de Pluriel Consultants, un cabinet d'expertise comptable certifié ISO 9001 depuis 6 ans, Philippe Barré nous dit ce que la certification apporte aux clients d'une entreprise dont le métier est strictement réglementé.

Action&Performance (A&P) : En quoi l'ISO 9001 est-elle une garantie de qualité pour les clients d'une entreprise certifiée ?

Philippe Barré (PB) : Le métier d'expert-comptable consiste à produire de l'information comptable et à donner des conseils à ses clients. Ces derniers recherchent avant tout fiabilité et conseils avisés. Or la sécurité de la prestation passe nécessairement par une parfaite organisation, une documentation à jour, une équipe efficace dont les compétences sont entretenues, une supervision interne par des intervenants qualifiés... autant d'exigences du référentiel ISO 9001 pour rassurer toujours mieux nos clients. C'est comme un aiguillon qui contraint les cabinets à améliorer en permanence leur efficacité.

A&P : La certification n'a donc pas pour seul objectif de se faire valoir commercialement ?

PB : Absolument pas. Même si l'obtention du logo est parfois ce qui motive certains, les avantages de la démarche qualité sont ailleurs. Je crois sincèrement que dans nos métiers de services la certification est beaucoup plus utile en interne qu'en tant que vitrine. Elle a véritablement révolutionné notre cabinet dans son organisation. Par exemple, nous avons dû analyser nos lettres de mission pour les rendre plus lisibles. Les clients ont aujourd'hui en main un contrat plus clair, plus précis. Autre impact, sur la gestion du personnel et donc le *turn-over*. Depuis la certification, nous n'avons pratiquement eu aucun départ. Qui s'y retrouve au bout de la chaîne ? Le client, rassuré de travailler avec des personnes qui le connaissent parfaitement.

Philippe Barré, the founder and a director of Pluriel Consultants, an accountancy firm holding ISO 9001 certification for the past six years, tells us that certification gives customers a company whose activity is strictly regulated.

Action&Performance (A&P) : How does ISO 9001 guarantee quality for the clients of a certified company?

Philippe Barré (PB) : The area of specialisation of an accountant consists of producing accounting information and providing advice for his clients. Above all, they want reliability and well-informed advice. However, stability of services can only be achieved through perfect organisation, up-to-date documentation, an effective team whose skills are maintained, internal supervision from qualified players... these are all requirements under the ISO 9001 standard to ensure that our clients always get the best. It provides a stimulus with which to prompt firms to achieve continuous improvement in their efficiency.

A&P : But isn't certification solely focused on commercial achievement?

PB : Absolutely not. Although some quarters will be focused on winning the logo, the advantages of the quality programme reside elsewhere. I sincerely believe that in our service fields, the value of certification is far more perceivable in-house than at some showcase level. It has truly revolutionised the mode of organisation of our own firm. For example, we have had to analyse our briefing letters in order to make them easier to understand. Clients now have a clearer and more precise contract. Once again, that has an impact on personnel management and hence on turnover. There has hardly been any deviation from this, since the stage of certification. Remember who is at the end of the chain: a client who has a sense of reassurance in collaborating with people who have complete knowledge of him.