



QUALITE ET AVOCAT

COLLOQUE DU 18 SEPTEMBRE 2003

Première table ronde :

Déontologie et Qualité

Anne CADIOT-FEIDT, *membre du Bureau du Conseil National des Barreaux, responsable du groupe de travail Qualité*

Thierry GEOFFROY, *responsable du Département Juridique, Groupe AFAQ*

Bâtonnier Guy LALLEMENT, *membre du Conseil National des Barreaux, responsable du groupe Déontologie et Qualité au sein de la Commission des Règles et Usages*

Bâtonnier Denis ATZENHOFFER, *membre du Bureau de la Conférence des Bâtonniers*

Gérard MONTIGNY, *avocat à la Cour (SCP Montigny, Doyen)*

Pierre VALLA, *Chef du SQUALPI, Ministère de l'Industrie*

Bâtonnier Marie-Christine WIENHOFER, *Présidente de l'Union Nationale des CARPA*

Jean-Jacques ISRAEL, *ancien Président de l'Association Française des Centres Régionaux de Formation Professionnelle des Avocats*

Anne CADIOT-FEIDT

Je tiens, en tant que responsable du groupe de travail Qualité du Conseil National des Barreaux, à vous remercier tous, les confrères, et celles et ceux qui ne sont pas avocats, qui sont magistrats ou représentants de clients d'avocat. Cette journée vous est consacrée et j'espère qu'elle sera aussi dynamique que le groupe de travail l'a souhaité. J'ai l'honneur d'animer ce groupe de travail depuis trois ans. Il a un mode de fonctionnement qui n'est pas réduit aux seuls participants du Conseil National des Barreaux ; il est le plus ouvert possible à l'ensemble de la profession et à toutes les personnes intéressées, ainsi qu'à ceux qui sont impliqués dans la démarche qualité.

Le travail du groupe Qualité consiste à veiller à ce que la démarche qualité des cabinets d'avocat permette de promouvoir ce qui fait l'essence de notre profession, en particulier le fait qu'il s'agit d'une profession rendant des services particuliers dans le domaine du droit et une profession réglementée, soumise à une éthique évidente se traduisant par l'élaboration d'une déontologie très stricte, contrôlée par les bâtonniers.

La première table ronde va permettre d'expliquer les fondements de la démarche qualité, l'alliance entre le corpus déontologique unifié de la profession d'avocat en France et la concomitance avec la découverte de la démarche qualité qui peut aboutir à une certification.

I. Le fondement de la démarche Qualité dans la profession d'avocat

Thierry GEOFFROY

Il me revient la charge d'ouvrir ces débats sur la démarche qualité en générale et sur la certification ISO 9000 en particulier. Cette certification n'est que l'un des aspects de la qualité. Il n'est pas possible de résumer la qualité des cabinets d'avocat à la seule application en leur sein de la norme ISO 9000.

La certification est une attestation de conformité, c'est-à-dire une reconnaissance au plan international par un organisme tiers, dans le respect de la déontologie de la profession d'avocat, de la conformité, de l'organisation du cabinet aux exigences de la norme ISO 9001 version 2000 et de l'efficacité de cette organisation. Cette conformité est notamment déterminée par le biais d'audits de l'organisme certificateur.

La démarche de certification est volontaire. Il n'existe pas, pour un cabinet, d'exigences légales de se faire certifier. Cette démarche doit être adaptée, pragmatique et efficace. Il ne s'agit pas de plaquer un modèle d'organisation à un cabinet d'avocat. Par ailleurs, elle ne concerne que les structures d'exercice. Elle est applicable à tous les cabinets quels que soient leurs effectifs ou leurs activités.

La certification ISO 9000 des cabinets d'avocats est cadrée par un dispositif déontologique qui émane du Règlement Intérieur Harmonisé des Barreaux de France. Ce dispositif concerne la profession et les organismes certificateurs. Au niveau de l'organisme certificateur, deux grands items vont s'appliquer : un est afférent à son statut et à sa composition et le deuxième relatif à ses conditions d'intervention. L'organisme certificateur doit être accrédité par un accréditeur, en France le COFRAC. Qui plus est, il doit disposer d'un corps d'auditeurs spécialisés et formés par le CNB, qui délivre à chacun des auditeurs une attestation.

L'organisme certificateur intervient dans ce cadre déontologique et il doit veiller à ne proposer au cabinet que la certification ISO 9000 si le cabinet entend faire une publicité de sa certification. Il ne peut pas proposer une certification selon une autre norme. Il doit certifier l'ensemble du cabinet. Il existe une obligation de certification individuelle du cabinet. En effet, il n'est pas possible, dans le cadre de certification réseau, de procéder à des règles d'échantillonnage. Par ailleurs, le libellé de certification doit être adapté, clair et sincère pour

éviter toute dérive qui serait liée à un mélange entre les certificats de spécialité des avocats et la certification ISO 9000.

Pour vous montrer que la démarche qualité n'est pas isolée dans le cadre des métiers juridiques et judiciaires, j'insisterai sur le fait que les avocats jouent aujourd'hui un rôle de leaders car ils ont compris l'intérêt de cette question et ont anticipé la démarche par l'élaboration d'un cadrage déontologique.

A l'heure actuelle, en France, 15 % des avocats sont concernés par la certification ISO 9000 de leur cabinet. En 1998, seuls deux cabinets étaient certifiés ; nous en sommes aujourd'hui à plus de 160 et nous compterons vraisemblablement, plus de 200 cabinets certifiés à la fin de l'année 2003. Ces cabinets comptent en général entre 5 et 15 personnes. Ils sont principalement situés dans trois régions : l'Ile-de-France, Rhône-Alpes et PACA. Il faut noter que la certification ISO 9000 concerne également, le Conseil National, un Ordre, une CARPA, et des structures d'animation de réseaux d'avocats, c'est-à-dire des associations de loi 1901, qui ont pour rôle d'organiser la gestion et le réseau de cabinets.

Concernant les autres professions du droit, des certifications ISO 9000 sont intervenues au niveau des études d'avoués, d'huissiers de justice, de commissaires-priseurs, des offices notariaux, des cabinets d'administrateurs judiciaires, des cabinets de mandataires judiciaires, des sociétés de vente volontaires, des cabinets en conseil en propriété industrielle, d'un journal d'annonces légales et du parquet général près de la Cour des Comptes. Enfin, l'administration pénitentiaire a lancé un vaste mouvement en matière de certification, une vaste démarche qualité de type « engagements de service ».

Bâtonnier Guy LALLEMENT

Pourquoi la profession d'avocat s'est-elle préoccupée, à partir de 1996, de la question de la qualité et de la certification éventuelle des cabinets au point de légiférer à son niveau par un chapitre entier de son Règlement Intérieur Harmonisé ?

A cette époque, nos voisins anglais et allemands s'intéressaient déjà à la certification des cabinets d'avocat. La Law Society avait opté pour l'idée d'un label maison, (LEXCEL) et d'une certification spécifique aux activités des avocats, « déconnectée » du système ISO. La Deutsche Bundesrechtsanwaltskammer, quant à elle, n'avait pas encore pris de position tranchée. Le Conseil National des Barreaux et sa Commission Prospective se sont alors emparés de la question, sachant qu'à cette date, quelques cabinets d'avocats en France avaient déjà obtenu la certification ISO et se posaient la question des conditions de l'usage « publicitaire » qui pouvait être fait de cette certification. Le CNB a alors travaillé très rapidement et s'est rapproché de l'AFAQ, pour une détermination précise et technique de ces questions. Après plusieurs mois de contacts, auditions et réflexions il est devenu clair que la seule solution envisageable consistait à privilégier l'universalité de la norme ISO, tant pour des raisons de reconnaissance de la certification par la clientèle, que pour s'assurer de l'homogénéité des démarches, facilitant ainsi le travail de tous. Il a ensuite décidé de légiférer, en consacrant plusieurs articles du RIH à la démarche qualité, au processus de la certification, et aux conditions dans lesquelles il peut en être fait état. Seule cette solution était envisageable. D'une part la profession d'avocat est réglementée; et il nous fallait établir nous-mêmes les règles en ce domaine. Ensuite, et dans la mesure où les cabinets d'avocats sont désormais des entreprises, il devenait essentiel que nous nous intéressions à cette question, pour éviter les dérives, qui commençaient déjà à se manifester. Le Règlement Intérieur Harmonisé a donc précisé la nécessité de l'information de l'Ordre et les conditions possibles de la publicité concernant cette certification.

Le temps écoulé depuis nos décisions prouve que nous avons eu raison. Très rapidement, la profession a montré son intérêt pour cette démarche, dans le cadre que nous avons fixé. Pourquoi les avocats s'intéressent-ils, si nombreux désormais, à la qualité et à la

certification ? Pour des raisons qui touchent aux principes essentiels de notre profession. Le souci de fournir à nos clients des prestations les meilleures possibles constitue l'une de nos premières obligations professionnelles et déontologiques. Or l'engagement d'une démarche qualité provoque immédiatement des interrogations qui se révèlent opportunes et utiles dans l'appréciation de notre exercice professionnel. Cette démarche qualité permet de prendre de la hauteur par rapport à notre quotidien encombré, de nous interroger sur la réalité et la pertinence des dispositions organisationnelles, sur les dispositifs mis en place pour éviter les conflits d'intérêt, sur la gestion des conséquences de l'absence d'un avocat, sur le circuit de réception, d'ouverture et d'analyse du courrier, et bien d'autres choses encore. Une réflexion de cet ordre constitue un élément majeur de prévention de notre responsabilité civile professionnelle, que nous engageons, fréquemment, par des erreurs ou retards qui auraient pu être aisément évités par un plan qualité. A ce titre, elle intéresse bien sûr nos assureurs.

Convaincu de l'extrême intérêt de ces questions, et dans le cadre de mon récent mandat de Bâtonnier de NANTES, j'ai engagé la réflexion et les travaux pour faire certifier l'intégralité des activités de la CARPA et les services séquestres de mon Ordre dans le cadre d'une certification ISO 9001 version 2000. Cette démarche, grâce notamment au travail effectué par Monsieur Claude JEGO, secrétaire général de l'Ordre, fut couronnée en Décembre 2002, par la remise de deux certificats, au Barreau et à la CARPA de NANTES. Cette « première » nationale a été vivement appréciée par l'ensemble des partenaires de l'Ordre et de la CARPA. Elle semble avoir donné des idées similaires à d'autres, et je ne peux que m'en réjouir. Je pense que le fait pour les Ordres d'engager une réflexion sur la qualité joue un rôle incitatif considérable à l'égard de la profession, dès lors que ces initiatives, locales, sont beaucoup plus lisibles, pour les avocats, à raison de la proximité de l'action. Je suis persuadé que la démarche qualité permet d'améliorer la qualité perçue et réelle de la prestation de l'avocat. Il s'agit désormais d'un défi essentiel pour notre profession.

Bâtonnier Denis ATZENHOFFER

La question de la démarche qualité et de la certification n'est pas accessoire mais elle s'inscrit profondément dans notre raison d'être et notre déontologie. Nous appartenons à une profession juridique réglementée. Face à la concurrence, nous disposons de deux axes de réaction : la compétence et le respect d'une déontologie. Nous devons communiquer sur ces deux axes. Concernant la compétence, le fait que la certification ne portera jamais sur la qualité intrinsèque de la prestation intellectuelle est souvent critiqué. Cette critique est exacte, mais elle n'est pas convaincante. En effet, à quoi sert une démonstration juridique éclatante si la forme n'est pas respectée ? La démarche qualité nous aide à assurer la qualité de la forme.

Dans les principes essentiels de notre profession et de notre déontologie, beaucoup d'articles concernent la démarche qualité : l'avocat a un devoir de compétences à l'égard de son client et des obligations de diligence ; la publicité personnelle de l'avocat est permise dans la mesure où elle procure au public une nécessaire information et cette publicité doit être véridique. L'une des implications de la démarche qualité est d'introduire au sein du cabinet des tiers à la profession à qui nous devons imposer, sous notre responsabilité, le secret professionnel. La réglementation de notre profession a pour but d'assurer une saine et légitime concurrence entre les cabinets d'avocat.

Le CNB a décidé d'avoir une vision exigeante de la question de la certification. Il a choisi une norme unique, la norme ISO, parce qu'il s'agit d'une norme incontestable, contrôlée par des personnes extérieures à la profession, d'une norme internationale. Ce choix évite une dévalorisation de la démarche qualité et il est plus lisible pour le public. Cette certification est par ailleurs exigeante dans la mesure où le CNB a souhaité que ne puisse être certifié qu'un cabinet individuel ou une structure d'exercice. De plus, la certification est personnalisée. Chaque cabinet qui souhaite être certifié doit être contrôlé.

Un travail d'adaptation de la norme permettant de la rendre plus compréhensible et plus facile à mettre en œuvre ainsi qu'un travail de communication doivent être réalisés. Il ne doit pas y avoir confusion entre la certification et les diplômes, les titres et spécialités réglementés. Il faut encadrer la communication sur ce point. Il faut que le cabinet donne à son bâtonnier toutes les données pour démontrer que la certification a été acquise en fonction des exigences de la profession. Enfin, cette démarche doit s'effectuer sous contrôle. Le CNB doit édicter la norme et ce sont les ordres qui la déclinent et qui doivent en assurer le respect.

Outre ces aspects déontologiques, les ordres ont une mission importante à jouer pour que la certification et la démarche qualité ne soient pas réservées à une élite de la profession. Il faut donc mener des actions de promotion, de mutualisation et de mise à disposition de moyens.

Gérard MONTIGNY

Les promoteurs du projet qui tendait à intégrer la démarche qualité au sein du règlement intérieur harmonisé ont été surpris de leur succès ; ils ont été surpris d'avoir convaincu les confrères de la Commission Prospective de s'intéresser à la question, de voir leur rapport approuvé par le CNB et de voir que leurs confrères ont été de grands lecteurs et quelquefois de bons promoteurs des guides d'assurance qualité que nous avons mis au point avec l'Association Française d'Assurance Qualité.

L'état d'esprit de la démarche suppose que nous maîtrisons notre incapacité à atteindre l'autocritique. Il est en effet difficile pour un avocat d'accepter de faire apprécier ses qualités, ses talents ou ses compétences par des tiers. L'assurance qualité ou la recherche de la qualité doit s'appréhender de manière internationale et interprofessionnelle. Les certifications, les accréditations, les procédures permettent d'accéder à un certain contrôle de la qualité.

Autant les destinataires de nos prestations ne sont pas franco-français, autant il est important de la faire valider sur des systèmes qui ne soient pas isolationnistes. Enfin, les destinataires que sont nos clients, les entreprises et les consommateurs connaissent les systèmes de qualité.

L'esprit général du Conseil National des Barreaux a été de faire prendre conscience de la nécessité d'une conquête de la qualité et d'une maîtrise des critères de cette qualité dans un souci déontologique, pédagogique, incitatif et dans un scrupule de partenariat. Notre but a été de donner accès à tous nos confrères à la connaissance du processus qui conduit à la certification

Une harmonisation de notre vocabulaire est nécessaire et il faut que nous nous mettions d'accord sur quatre degrés de vocabulaire :

- Le terme « qualité » est en tant que tel autonome. Il n'est pas exclusif d'un processus de démarche qualité. On accède à la qualité de manière autonome par des efforts collectifs, intellectuels, laborieux, qui s'attachent à une formation continue, à une humilité autocritique, à un contrôle des coûts.
- Il ne faut pas confondre la qualité et la démarche qualité. La démarche qualité, c'est l'affirmation de la quête au sein de l'entreprise. Elle n'a pas forcément besoin de normes ni d'organisme d'accréditation.
- L'assurance qualité conduit à la certification de l'assurance qualité. Cet aspect est réglementé au niveau international. La certification est la reconnaissance par un tiers de la démarche qualité selon un cadrage normalisé. Chacun peut, de manière conventionnelle, définir une stratégie protocolaire d'atteinte de l'assurance qualité.
- La publicité, la certification d'assurance qualité de l'avocat correspondent à une autre réalité. La profession d'avocat a adopté un parti pris politique. En France, si un avocat veut faire la publicité de la certification qualité, il doit entrer dans le processus ISO.

Il ne faut pas oublier que l'usage de la certification constitue l'un des éléments qui va favoriser le consentement du co-contractant. Par ailleurs, la norme ISO renvoie à un cahier des charges dont les éléments engagent la responsabilité de l'avocat sur des résultats et la responsabilité de ceux qui distribuent les certifications. Au niveau du management du cabinet, de la communication et de la stratégie économique, toute évolution dans la vie d'un cabinet, toute insertion à un réseau, toute association met en cause un certain nombre de processus. La dynamique du cabinet exige d'assumer la certification en accompagnement d'une stratégie globale.

II. La valorisation des services

Pierre VALLA

Si la qualité est bien une démarche volontaire de la part des entreprises, le Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie a un rôle à jouer pour créer un environnement favorable à son développement. Il s'appuie, au sein de la Direction Générale de l'Industrie, des Technologies de l'Information et des Postes, sur la sous-direction de la normalisation, de la qualité et de la propriété industrielle (SQUALPI). Une de ses missions est de susciter, coordonner et mettre en œuvre les actions propres à améliorer la qualité des produits industriels et des services et à doter les entreprises d'un environnement technique et culturel favorable à la promotion de la qualité. C'est à ce titre que nous avons pu soutenir financièrement le projet du CNB dans le cadre de notre appel à propositions. Pour nous, les points saillants de cette démarche sont les suivants :

- le choix effectué dès le départ par le CNB, dans l'offre existante dans le domaine de la certification, pour le management de la qualité selon la norme internationale ISO 9001 ;
- son caractère révélateur de l'intérêt croissant qu'ont les professions réglementées pour la qualité.

Quand une entreprise ou une organisation souhaite se lancer dans une démarche qualité, la première étape à franchir est d'opter pour celui qui lui convient. Ainsi, le CNB a choisi la norme ISO 9001 comme référence, de préférence à la certification des services. Le règlement intérieur harmonisé adopté par le CNB en 1999 contient des dispositions relatives au management de la qualité et à la certification ISO 9001 et l'usage qui peut en être fait par les cabinets d'avocat.

La norme ISO 9001 spécifie les exigences pour un système de management de la qualité. Il s'agit de la certification la plus recherchée par les entreprises. Cette norme a été modifiée à la fin de l'année 2000, afin notamment de mieux prendre en compte les préoccupations des entreprises de services. Ainsi, le système de management de la qualité décrite dans la norme est désormais fondé sur des principes dont l'« approche processus » et l'« orientation client » sont les plus importants. La composante « ressources humaines » a également été affirmée. Les cabinets d'avocat se sont tournés vers la certification ISO 9001 dans un double objectif : il s'agit d'utiliser la norme comme un outil d'amélioration de l'efficacité de son organisation et des prestations rendues. Cette démarche permet au cabinet d'avocat d'être reconnu comme une véritable entreprise de services tournée vers la satisfaction effective de ses clients. L'objectif peut également être externe : acquérir un avantage compétitif et se positionner par rapport à des concurrents. La certification ISO 9001 peut être un critère différenciateur pour participer à des appels d'offre internationaux dans le marché des services juridiques.

La certification de services est la procédure par laquelle l'organisme certificateur donne une assurance écrite qu'un service est conforme à des exigences spécifiées dans un référentiel. La certification des produits industriels et des services est encadrée, en France, par le Code de la

consommation. Les textes imposent aux organismes certificateurs deux obligations vis-à-vis du Ministère chargé de l'Industrie :

- la déclaration d'activités, qui doit être accompagnée d'un dossier de nature à établir la compétence et l'impartialité de l'organisme certificateur et qui fait l'objet d'une mention au journal officiel ;
- l'envoi des référentiels validés en vue de la publicité au J.O de leurs caractéristiques essentielles contrôlées dans le but d'informer le consommateur.

Au 1^{er} juillet 2003, 42 organismes certificateurs ont déclaré leur activité et 578 mentions concernant les référentiels ont été publiées au Journal Officiel.

Les démarches qualité sont nées dans le domaine industriel : il s'agissait d'assurer le zéro défaut de la production. Les méthodes et outils de la qualité se sont ensuite diffusés dans les services à l'industrie et dans les services en tant que tels.

Les professions juridiques réglementées portent un intérêt croissant à la mise en œuvre des démarches qualité. Au-delà d'initiatives individuelles, plusieurs professions, comme les huissiers en 2000, les experts-comptables et commissaires aux comptes en 2001 et les avocats en 2002, se sont lancés dans des démarches collectives qui ont été soutenues par le Ministère de l'Industrie au travers de l'appel à propositions AQCEM (Accès à la qualité, à l'évaluation de la conformité aux essais et à la normalisation). Le projet du CNB prévoyait la conception et la diffusion d'outils collectifs adaptés aux spécificités de la pratique professionnelle des avocats et de la gestion de leur cabinet. La certification des professions réglementées pose des questions de principe relatives notamment à la publicité sur le contenu de la certification, afin qu'il n'y ait pas de confusion entre qualité de l'organisation et qualité de la prestation intellectuelle, et au respect du secret professionnel, plus particulièrement durant l'audit de certification. Le rôle moteur du CNB permet d'avoir une véritable prise en compte des questions déontologiques ainsi qu'une bonne diffusion des retombées du projet auprès de l'ensemble du cabinet.

La norme ISO 9001 a été modifiée à la fin de l'année 2001 afin de prendre davantage en considération les préoccupations des entreprises de service. L'année 2003 est donc une année de transition, puisque pour conserver leur certification, les certifiés doivent mettre à niveau leur système qualité par rapport aux exigences version 2000 de la norme ISO 9001 avant le 15 décembre 2003. Les cabinets d'avocat sont concernés par cette modification majeure.

La diffusion des NTIC a amené des évolutions majeures dans l'organisation des entreprises qui touchent le management et les relations avec les clients, éléments fondamentaux pour la mise en œuvre des démarches qualité. Une étude a montré que la bonne utilisation des NTIC au sein de l'entreprise était un élément clé pour la mise en œuvre d'une démarche qualité.

Bâtonnier Marie-Christine WIENHOFER

Lorsque fut créée la première « *Caisse de Règlements Pécuniaires des Avocats - Carpa* », en 1957, par quelques avocats du Barreau de Paris, il ne s'agissait pas encore de « *démarche qualité* », mais c'est dans cette idée que cette innovation s'inscrivait.

Jusqu'en 1954, le maniement des fonds était effectué par les avoués et interdit aux avocats. Les contraintes d'après-guerre et les évolutions tendant à dispenser certaines juridictions du ministère d'avoué ont exposé les avocats à des demandes de plus en plus fréquentes de leurs clients. Le décret du 10 avril 1954 jeta les bases du maniement de fonds par l'avocat.

Le décret du 30 novembre 1956 confiait au bâtonnier la vérification et le contrôle de la comptabilité des maniements de fonds : dans son article 48, il « *autorisait les avocats*

lorsqu'ils représentent légalement les parties sans l'intervention d'un avoué, à procéder aux seuls règlements pécuniaires directement liés à la procédure dont ils ont la charge ... » ; « ... l'avocat usant de l'autorisation donnée ... doit se faire ouvrir un compte bancaire ou postal réservé exclusivement à ses opérations professionnelles. ». Ces dispositions ont conduit quelques membres du Barreau de Paris à réfléchir à un système permettant aux avocats la mise en œuvre de cette disposition.

La loi du 31 décembre 1971 fusionnant les professions d'avocats et des avoués près les Tribunaux de grande instance, a induit une accélération de la création des Carpa et, en 1986, par la démarche de l'Union Nationale des Carpa auprès des Pouvoirs Publics, le dépôt des fonds clients, accessoires à un acte juridique ou judiciaire, en nos caisses est devenu obligatoire.

Une architecture nationale assure la sécurité des managements de fonds des avocats

Aux termes de l'article 240 du décret du 27 novembre 1991 modifié : *« Les fonds, effets ou valeurs mentionnés à l'article 53-9° de la loi du 31 décembre 1971, reçus par les avocats, sont déposés à un compte ouvert au nom de la caisse des règlements pécuniaires des avocats dans les écritures d'une banque ou de la caisse des dépôts et consignations. »*

La Carpa n'est pas une banque. Elle s'adosse au système bancaire.

C'est ainsi que les 181 barreaux de France ou d'Outre-Mer fonctionnent avec des pratiques générales harmonisées pour leur Carpa. L'Union Nationale des Carpa est née en 1975.

L'Unca développe, pour la profession d'avocat, en accord avec le Ministère de la Justice, les outils informatiques destinés aux Carpa. L'Unca assiste et forme le personnel des caisses, les Directeurs ainsi que les Présidents. Le cas échéant, les Carpa sont invitées à se regrouper pour réaliser des économies d'échelle et mieux assurer leur rôle.

Pour les managements de fonds clients, au sein de la comptabilité de chaque Carpa, chaque avocat dispose d'un compte individualisé, divisé en autant de sous-comptes que d'affaires. Chaque avocat est assuré annuellement à concurrence de 6.100.000 euros pour la représentation des fonds, à laquelle s'ajoute une garantie de 9.000.000 euros, complémentaire, au niveau national.

Les avantages - Le service Carpa

*** L'accès à la justice**

Les Carpa assurent un rôle très important dans le fonctionnement de l'accès à la justice.

La Chancellerie a confié aux caisses, par la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991, la gestion des fonds d'Etat en matière d'aide juridique, applicable depuis le 1^{er} janvier 1992.

*** La gestion des fonds de tiers**

Aux termes de l'article 8 de l'arrêté du 5 juillet 1996 : *« la caisse des règlements pécuniaires des avocats doit être en mesure de contrôler :*

- 1°. *la position bancaire et comptable des sous-comptes affaires ;*
- 2°. *l'intitulé et la nature des affaires ;*
- 3°. *la provenance des fonds crédités sur les sous-comptes affaires ;*
- 4°. *l'identité des bénéficiaires des règlements ;*
- 5°. *les affaires dont le montant des crédits est supérieur au plafond des assurances garantissant la représentation des fonds ;*
- 6°. *la justification du lien entre les règlements pécuniaires des avocats et les actes juridiques ou judiciaires accomplis par ceux-ci dans le cadre de leur exercice professionnel ;*
- 7°. *l'absence de mouvement sur un sous-compte affaires. »*

Une caisse est en mesure de dire à tout moment :

- Pourquoi ce maniement de fonds ?
- Pour qui ce maniement de fonds ?
- Comment ce maniement de fonds ?

Le contrôle de l'origine des fonds est, de plus, un instrument de lutte contre le blanchiment d'argent.

Le rôle des Carpa pour arrêter les fonds d'origine douteuse est l'un des arguments majeurs mis en avant par la profession d'avocat pour ne pas être soumis, comme d'autres professionnels, à l'obligation de dénonciation lors de la transposition en droit national de la directive européenne de lutte contre le blanchiment d'argent ; la traçabilité est absolue.

Sous la responsabilité des Ordres, la Carpa assure aux clients la confidentialité des opérations. Les investigations policières et financières ne peuvent s'effectuer que sur commission rogatoire, c'est-à-dire en cas de délit ou d'infraction, et limitées à l'opération concernée.

La Carpa assure aux avocats et à leurs clients des services complémentaires :

- les ventes judiciaires (adjudications),
- les séquestres conventionnels ou judiciaires.

Le contrôle des CARPA au service de la sécurité

La Carpa est contrôlée :

- Par la Commission de Contrôle des Carpa qui fait procéder au contrôle des caisses grâce à un corps d'avocats délégués. Cet organisme paritaire veille ainsi à ce que chaque Carpa soit en mesure de remplir toutes ses obligations.
- Par des Commissaires aux comptes. Sur les maniements de fonds, ils transmettent un rapport annuel au procureur général et peuvent révéler les dysfonctionnements ou les manquements. Sur les fonds d'Etat, deux rapports concernent les procédures et la gestion.

La certification

On constate que les caisses s'orientent vers la certification ISO. La Carpa de Nantes a été la première Carpa à obtenir une certification. Cette démarche de certification intègre, dans la norme, les contrôles instaurés par le conseil de l'Ordre et la Carpa.

Le résultat de tous ces efforts a porté ses fruits : les sinistres baissent de manière significative et tendent vers zéro en 2003. Ainsi, en 10 ans, la sinistralité a été réduite de 96 %.

L'avenir des CARPA

Le concept original mis au point par le Barreau Français intéresse de plus en plus les pays européens. Grâce au contrôle, il lutte efficacement contre la circulation des capitaux illicites qui est une préoccupation essentielle des économies modernes.

Aussi, la Belgique qui connaît un système voisin de Carpa, envisage de le développer. L'Italie est sur le point de créer, sur le modèle historique de la France, des caisses à l'initiative des barreaux les plus dynamiques. Si trois pays européens créaient des Carpa, une recommandation européenne pourrait être prescrite en matière de maniements de fonds des avocats. D'autres professions réglementées s'intéressent aux caisses. L'une d'entre elles s'est déjà inspirée du système, d'autres y réfléchissent activement.

L'Afnor au niveau européen soutient et recommande le système Carpa. Elle s'engage aux côtés du Barreau Français pour faire reconnaître cette solution dans ses normes. Il est donc important que le public connaisse les caisses et comprenne que leur fonctionnement correct est sa garantie d'un paiement sécurisé et rigoureux.

Jean-Jacques ISRAEL

Pourquoi la formation à la qualité importe-t-elle à la formation professionnelle des avocats ? La qualité constitue l'un des éléments de leur déontologie. Mais la qualité porte-t-elle également sur d'autres points que la qualité du juriste et les compétences de l'avocat ?

Même si l'avocat reste avant tout un juriste, son métier exige des compétences qui ne sont pas acquises au cours de sa formation initiale. A chaque principe essentiel comme le secret, l'indépendance, la ponctualité, la délicatesse, la compétence, la diligence correspond une nécessité de qualité et donc une nécessité de formation. La formation professionnelle de l'avocat est actuellement en cours de refonte. Une formation à la qualité et à la pratique professionnelle est délivrée dans les centres régionaux de formation professionnelle des avocats. A l'avenir, la formation initiale sera composée de trois périodes de six mois au lieu d'un an. Dans une de ces trois périodes de six mois, nous pourrions intégrer un véritable module de formation à la qualité et peut-être de préparation à la certification. Concernant la formation obligatoire, il faudra intégrer la formation à la qualité dans des modules de formation professionnelle tout au long de la vie de l'avocat.

De la salle

Je crains que la rationalisation à l'extrême ne porte atteinte à la liberté de l'avocat.

Bâtonnier Guy LALLEMENT

La démarche qualité ne touche pas à notre âme, à la qualité intellectuelle de la prestation. La démarche certification révèle le souci d'apporter la meilleure compétence possible aux clients.

De la salle

Vous n'avez pas parlé de l'excellence. Or, dans la version 2000 de la norme, il n'est plus tellement question de l'assurance qualité mais surtout d'excellence ; il s'agit de l'amélioration continue. Nous sommes certifiés depuis longtemps et ce système facilite et améliore notre travail.