



QUALITE ET AVOCAT

COLLOQUE DU 18 SEPTEMBRE 2003

Ouverture

Monsieur le Bâtonnier Michel BENICHOU

Président du Conseil National des Barreaux

Monsieur le Bâtonnier Paul-Albert IWEINS

Bâtonnier de l'Ordre des Avocats à la Cour de Paris

Monsieur le Bâtonnier Thierry WICKERS

Premier Vice-Président de la Conférence des Bâtonniers

Monsieur le Bâtonnier Michel BENICHOU
Président du Conseil National des Barreaux

Je suis heureux, au nom du Conseil National des Barreaux, d'ouvrir ce colloque intitulé « Qualité et Avocat ». Certains, au sein de mon barreau, se sont étonnés et m'ont adressé des critiques acerbes sur ce titre : n'est-ce pas une forme de répétition, voire une répétition tautologique ?

Toutefois, la démarche qualité est essentielle. Le succès de ce colloque révèle que vous en avez conscience ou que vous en avez l'intuition. Pourtant, cette démarche est dérangeante pour nos certitudes, pour nos habitudes, pour notre ego. Elle implique de réorganiser un cabinet, de motiver une équipe, de réussir dans cette démarche. Ce sont des risques que nous assumons et que nous assumerons. Aujourd'hui, plus de 5 000 avocats se sont engagés dans la démarche qualité. Cette démarche n'est plus marginale ni ignorée par la profession. Ces avocats ont manifesté leur volonté d'être certifiés ; ils ont organisé leur cabinet dans cette optique et y sont parvenus.

Nos institutions s'engagent également dans cette voie. Nous devons en effet être à même de répondre aux mêmes services et aux mêmes besoins. J'ai donc le plaisir de vous informer que le Conseil National des Barreaux, en son service formation, vient d'obtenir sa certification après un travail considérable. Je pense que ce résultat améliorera le service du personnel et du Conseil dans son ensemble. A la suite de cette certification, le Conseil National des Barreaux a été accueilli au sein du Conseil d'Administration de l'AFAQ. Nous devons beaucoup aux pères fondateurs de cette idée au sein de la profession d'avocat, Guy Lallement, Gérard Montigny et Anne Cadiot-Feidt, qui a organisé ce colloque et qui travaille sur ce sujet depuis des années. Ce colloque est l'œuvre de ces pères fondateurs ; il réunit des avocats et des chefs d'entreprise et démontre que la certification n'est pas uniquement destinée aux avocats mais qu'elle sert la protection des usagers du droit et le service que nous rendons à nos clients. Je vous souhaite donc un excellent colloque et je ne doute pas qu'il sera de qualité.

Bâtonnier Paul-Albert IWEINS
Bâtonnier de l'Ordre des avocats à la Cour de Paris

Je souhaiterais faire deux observations. Premièrement, la qualité correspond à une démarche nouvelle dans notre profession. En effet, pendant de nombreuses années, la profession a vécu dans un état d'esprit de seigneur et de notable qui voulait que nous étions de qualité par nature ou par principe. Il a fallu du temps et que la concurrence s'installe parmi nous pour que nous nous rendions compte que nous avions de la chance d'avoir des clients.

Nos amis et concurrents d'origine anglo-saxonne nous ont beaucoup fait progresser sur la notion de qualité. Ce sont eux, les premiers, qui ont posé les principes de qualité et il est certain que cette démarche les a aidés dans la concurrence rude que nous connaissons aujourd'hui. La démarche qualité est donc essentielle quelle que soit la taille du cabinet.

Ma deuxième observation soulève la question suivante : la qualité est-elle synonyme de certification ? Au sein de notre Conseil de l'Ordre, nous avons débattu sur ce sujet et nous n'avons pas tranché cette question. Nous n'avons pas posé le principe que la certification était égale à la qualité et que la qualité était égale à la certification. Il faut éviter dans ce domaine toute conception absolue. Il faut encourager la démarche de certification. Toutefois, la certification n'implique pas *ipso facto* des prestations de qualité, et inversement. Je souhaiterais ainsi soumettre à votre réflexion un constat : les grands cabinets internationaux installés à Paris et le plus gros cabinet d'affaires français ne sont pas certifiés et n'ont pas l'intention de s'engager dans une démarche de certification. Par ailleurs, il faut faire attention à l'aspect quelque peu contraignant de la certification. Quand on s'engage dans la démarche certification, on risque de se retrouver encerclé par les certifiés. La certification présente des inconvénients même si je suis convaincu de ses nombreuses qualités.

Concernant le Barreau de Paris, nous sommes passionnés par la démarche de qualité, nous sommes tout à fait intéressés par la démarche de certification mais nous distinguons ces deux démarches, et nous devons avoir à l'esprit qu'elles ne sont pas équivalentes.

Bâtonnier Thierry WICKERS
Premier Vice-Président de la Conférence des Bâtonniers

Il n'est pas un seul avocat qui ne cherche à fournir une prestation de qualité. Rien de plus consensuel donc que le mot "qualité", mais à condition toutefois qu'il soit prononcé seul...

Car dès qu'on lui accole un autre terme, comme celui de démarche par exemple, les discussions commencent !

La démarche qualité est en effet souvent considérée comme inutile -puisque la recherche de la qualité est spontanée- et intrusive, car elle suppose l'intervention au sein du cabinet d'un tiers n'appartenant pas à la profession. On lui reproche aussi d'être inégalitaire, en raison de son coût ; et de créer une fracture supplémentaire au sein de la profession, entre ceux qui peuvent et veulent être certifiés, et ceux qui ne peuvent ou ne veulent pas l'être.

Dans ce contexte, les Ordres ont indiscutablement un rôle à jouer. D'abord celui prévu par les articles 10.4 et 10.9 du RIH : le cabinet qui engage une démarche qualité doit effectuer une déclaration à l'Ordre ; et c'est également l'Ordre qui contrôlera les conditions dans lesquelles il sera fait usage de la certification.

Mais il ne faut pas oublier que les Ordres peuvent également devenir le sujet de la certification, comme l'a démontré le Barreau de Nantes dont le service séquestre de l'Ordre et la CARPA ont été certifiés.

L'Ordre peut aussi jouer un rôle d'accompagnement, en permettant une mutualisation de certains coûts, et en s'assurant ainsi de ce que tout avocat puisse avoir accès à la certification. Des démarches collectives de ce type ont été initiées à LYON ou ANGERS.

De manière générale, enfin, l'Ordre a vocation à veiller à la qualité des prestations fournies par les membres du Barreau. Le rapport BOUCHET mettait l'accent, dans le domaine de l'aide juridictionnelle sur cette mission. Nombreux sont les Barreaux qui ont mis en place, dans le domaine de la défense pénale, de la défense des mineurs ou de celles des étrangers, des groupes spécialisés, dont les membres se soumettent à des obligations de formation ou de recherche qui relèvent de la démarche qualité.

Dans les discussions avec les compagnies de protection juridique se pose également la question de l'Ordre garant et "certificateur" de la qualité des renseignements fournis aux justiciables...

Les raisons de se féliciter de l'initiative prise aujourd'hui par le CNB ne manquent donc pas. Pour un ancien Bâtonnier de BORDEAUX, s'en ajoute une supplémentaire : le rôle joué dans l'organisation de cette manifestation par Anne CADIOT-FEIDT !