



QUALITE ET AVOCAT

COLLOQUE DU 18 SEPTEMBRE 2003

Synthèse :

Bâtonnier Dominique de LA GARANDERIE
Membre du Conseil National des Barreaux
Présidente de la Commission des Affaires Internationales

Dans un premier temps, je pensais que notre profession avait vu naître des grandes voix qui étaient à l'origine des codes de déontologie et que notre évolution nécessitait à présent de s'intéresser aux normes ISO.

Dans un deuxième temps, j'ai cru que nous étions sur le terrain de la communication et de l'image. J'ai repensé à Daumier, à l'image négative des avocats, cupides, incompetents et prétentieux. Les normes ISO correspondent au contraire à l'avocat compétent et attentif.

Je suis revenu un peu sur cette opinion au cours des débats. Nous avons beaucoup discuté de la démarche qualité, mais il n'a pas été autant question de certification. Il est vrai que notre image a changé. Nous sommes des entreprises de services et la question se porte à présent sur la manière de préserver notre spécificité dans un cadre d'échanges internationaux.

La démarche de qualité peut modifier certaines configurations, comme dans le cas du réseau GESICA. Nous considérons que la qualité est une démarche qui ne doit pas se confondre avec la compétence. Nous avons d'un côté la formation, la formation initiale, la formation permanente dont une partie de la profession appelle de ses vœux le caractère obligatoire et une démarche qui va donner une garantie aux clients de la volonté de mettre en œuvre une organisation au sein des cabinets. Les clients n'ont évoqué qu'une seule fois la certification. En revanche, ils ont tous insisté sur le rapport de confiance et sur l'importance de la disponibilité. Ils se sont exprimés sur l'organisation du cabinet et donc sur la démarche qualité.

L'organisation mondiale impose une reconnaissance qui s'effectuera par la compétence, les spécialisations et par la garantie d'une démarche qualité. L'engagement d'une démarche qualité impose de nouer des relations en utilisant le même langage. Il faudrait engager un débat européen sur ce thème, notamment pour choisir une certification correspondant à ce qui sera autorisé pour la publicité. Aujourd'hui, la Norvège, l'Allemagne, la Suède, l'Espagne, l'Italie, l'Autriche et le Portugal sont concernés par la certification. Le CCBE a considéré qu'il fallait se saisir de cette question.

Enfin, il est impossible d'imposer une démarche qualité à un cabinet. Mais sommes-nous encore égaux si nous engageons des démarches différentes ? Comment mettre en place dans la compétitivité internationale et au niveau européen des règles communes permettant de préserver l'égalité des avocats ? Pour revenir à Daumier, il vivait à l'époque où l'on disait que les avocats étaient égaux sous la robe. Bientôt, nous serons égaux sous les normes.

*

*

*

Marc GUILLAUME
Directeur des Affaires Civiles et du Sceau

La démarche engagée par le Conseil National des Barreaux est remarquable ; il a très vite compris qu'il lui revenait d'accompagner la démarche qualité. Le RIH est un document d'une grande qualité et la commission du président LAFONT est une des premières à avoir reçu la délivrance d'une certification ISO.

Pour l'administration, il ne s'agit ni d'imposer, ni d'interdire mais d'assurer un accompagnement vigilant des démarches qui sont entreprises. Nous n'avons pas d'interdiction à apposer à telle ou telle démarche ni de normes à fixer. Nous n'avons pas non plus à prendre part aux décisions individuelles. Vous intervenez dans un milieu concurrentiel et les avocats, même lorsqu'ils exercent à titre individuel, sont des entrepreneurs. Notre rôle est de vérifier l'adéquation entre les différents aspects de la démarche qualité et la déontologie professionnelle.

Quel est l'objet de la démarche qualité ? Elle ne consiste pas à juger de la qualité juridique des avocats. La certification ISO doit assurer le respect d'un certain nombre de normes dans l'organisation et le fonctionnement du cabinet. Concernant la publicité, les instances représentatives doivent permettre que la tolérance de la publicité pour les cabinets d'avocat, admise dans le RIH, soit bien comprise et ne gêne pas le public.

Quant au secret professionnel, le contrôleur ne devrait jamais avoir accès aux dossiers directs des clients du cabinet. Il faut avoir recours à des auditeurs spécialisés et, de ce point de vue-là, le fait que la formation soit définie avec le concours du CNB est positif. Nous devons adopter le même type de garantie dans les processus de certification avec les autres professions et les autres officiers publics ministériels.

Finalement, la modernisation de votre profession est en marche ; elle s'inscrit dans une modernisation forcée mais aussi désirée.