

CHARTRE QUALITÉ **JURISDEFI**

21 rue Godot de Mauroy
75009 PARIS
Tél : 0811 46 08 50
Fax : 0811 46 08 52
(prix d'un appel local depuis un fixe)
www.jurisdefi.com

Association Loi de 1901
SIRET 390 066 157 00038
TVA Int. FR 8639006615700038
Organisme de formation :
N°11754027275

DECLARATION DES PRESIDENTS	5
Savoir, c'est pouvoir	5
1. PRÉSENTATION ET ORGANISATION DE JURIS DÉFI	6
1.1 Historique	6
1.2 Organisation	6
www.jurisdefi.com	6
2. LES ENGAGEMENTS RECIPROQUES	7
2.1. Engagements de JURIS DÉFI vis à vis de ses membres	7
2.2. Engagements de chacun des membres du Réseau vis à vis de JURIS DÉFI	8
2.3. Engagements de service des membres de JURIS DÉFI à l'égard des clients	9
3. CHAMP D'APPLICATION	10
4. SYSTEME DOCUMENTAIRE	11
4.1 Structure	11
4.1.1 Charte Juris Défi	11
4.1.2 Référentiel Juris Défi	11
4.1.2.1 Recommandations du Réseau	11
4.1.2.2 Outils et imprimés	11
4.1.2.3 Fournitures	11
4.2 Elaboration et diffusion des documents	12
4.2.1 Maîtrise des documents et des données	12
4.2.1.1 Identification des documents	12
4.2.1.2. Création, modification et diffusion du système documentaire	12
4.3 Veille réglementaire	13
4.4 Maîtrise des enregistrements	13
4.5 Règles de sauvegarde des enregistrements Juris Défi	13
5. COORDINATION ET CIRCULATION DE L'INFORMATION	14
5.1 Communication interne	14
5.1.1 La lettre Juris Défi info	14
5.1.2 Groupes de travail	14
5.1.3 Formation	14
5.1.4 Conseil d'administration	14
5.1.5 Convention annuelle	15
5.1.6 Secrétariat Juris Défi	15
5.2 Communication externe	16
5.2.1 Le site web Juris Défi (www.jurisdefi.com)	16

5.2.2	<i>La plaquette Juris Défi</i>	16
5.2.3	<i>Les brochures techniques</i>	16
5.2.4	<i>La lettre Conseil Expert</i>	16
5.2.5	<i>Conférence débat</i>	16
5.2.6	<i>La formation</i>	16
6.	MANAGEMENT DES COMPETENCES ET CONNAISSANCES	18
	<i>La qualité des prestations dépend des compétences et du professionnalisme de chacun des associés et collaborateurs des cabinets membres du Réseau Juris Défi.</i>	18
	<i>La force du Réseau Juris Défi est la diversification des compétences et du savoir-faire mis à disposition de l'ensemble des adhérents. Cette mise en commun des connaissances permet l'enrichissement des compétences de chacun des membres.</i>	18
	<i>L'évaluation et le maintien des compétences propres à chaque entité sont donc essentiels à l'esprit JURIS DÉFI.</i>	18
6.1.	<i>Dispositifs à mettre en place au niveau de chaque entité</i>	18
6.1.1	<i>Description de fonction</i>	18
6.1.2	<i>Plan de formation (entité et Réseau)</i>	18
6.2	<i>Accueil des nouveaux membres</i>	18
7.	REALISATION DES PRESTATIONS	19
	Le « SCHEMA PAPILLON »	19
	Demande Client	20
	REALISATION	20
7.1	<i>Processus Métiers</i>	21
7.2	<i>Processus Clients</i>	21
	▪ <i>Accueil client / contact :</i>	21
	<i>Rendez-vous avec le client avec « l'esprit » Juris Défi</i>	21
	▪ <i>Fiche premier entretien</i>	21
	<i>Le client exprime ses besoins, le membre Juris Défi recueille sa demande et note toutes les informations relatives aux clients afin de remplir le dossier permanent</i>	21
	▪ <i>Lettre de mission</i>	21
	<i>Une lettre de mission déterminera les tâches respectives, les obligations réciproques, les honoraires et le délai.</i>	21
	▪ <i>Ouverture du dossier</i>	21
	<i>Organisation du dossier en fonction de la mission et de la forme juridique de l'entreprise cliente.</i>	21
	▪ <i>Affectation de la mission</i>	21
	<i>Le responsable du cabinet affecte la mission à un collaborateur du cabinet en fonction des compétences de chacun (copie lettre de mission signée et des éléments nécessaires à</i>	

<i>la réalisation de la mission)</i>	21
▪ <i>Remise du travail effectué au client</i>	21
▪ <i>Facturation</i>	21
<i>Le cabinet prépare la note d'honoraires client à la lumière des fiches de temps ou de la lettre de mission. La note d'honoraires est validée par l'associé avant envoi au client.</i>	21
▪ <i>Encaissement</i>	21
<i>Chaque entité met en place sa propre procédure de recouvrement des honoraires.</i>	21
▪ <i>Suivi satisfaction</i>	21
<i>Un suivi de satisfaction, sur un échantillonnage significatif des clients, doit être mis en place par chaque entité.</i>	21
▪ <i>Archivage</i>	21
8. <i>Mesure, analyse et amélioration</i>	22
8.1 <i>Enquête de satisfaction auprès des membres du Réseau</i>	22
8.2 <i>Enquête de satisfaction auprès des clients des membres du Réseau</i>	22
8.3 <i>Audits organisationnels</i>	22
8.4 <i>Maîtrise des dysfonctionnements</i>	23
8.4.1 <i>Détection et enregistrement des dysfonctionnements :</i>	23
8.4.2 <i>Examen et traitement des dysfonctionnements:</i>	24
8.5 <i>Actions de progrès</i>	25
8.6 <i>Revue de direction</i>	26

DECLARATION DES PRESIDENTS

Savoir, c'est pouvoir

Partager notre savoir, nos compétences dans le but d'assurer le développement personnel et professionnel de chacun au sein d'une structure permanente, est la raison d'être de l'adhésion des professionnels du droit au Réseau Juris Défi.

Le partage permet de fournir aux membres du Réseau et à leurs clients **sécurité juridique, efficacité, complémentarité**, en un mot **l'Excellence**.

Le partage se fait dans le strict respect de l'indépendance de chaque cabinet et des règles déontologiques de chaque profession.

La recherche de l'excellence nécessite la mise en place d'une Charte Qualité que les membres s'engagent à respecter, à dynamiser et dont le Réseau vérifie la bonne application.

Paris, le 24 septembre 2001

1. PRÉSENTATION ET ORGANISATION DE JURIS DÉFI

1.1 Historique

Juris Défi a été créé en 1992, au lendemain de la fusion des professions de conseils juridiques et d'avocats.

A cette époque, des avocats, des conseils juridiques et des notaires ont pris conscience de la nécessité de réunir leurs forces et de partager leurs compétences.

A ce jour, Juris Défi, Réseau des professionnels du droit, rassemble des cabinets d'avocats, des études de notaires, huissiers, mandataires et administrateurs judiciaires sur l'ensemble du territoire.

1.2 Organisation

Le Réseau Juris Défi a été créé sous la forme d'une association Loi 1901. Ses statuts définissent la qualité des membres actifs et des membres correspondants, les conditions d'adhésion, le montant des cotisations et les pouvoirs des différents organes décisionnels.

Le conseil d'administration, organe exécutif, se réunit périodiquement pour la mise en œuvre du plan d'action et des priorités votés chaque année en assemblée générale par tous les membres actifs du Réseau.

Le Président du conseil d'administration assure notamment la représentation du Réseau à l'extérieur et encadre plus particulièrement les groupes de travail et de réflexion mis en place dans le cadre de la politique générale du Réseau.

Le secrétariat général assure le fonctionnement administratif du Réseau et permet de centraliser les informations et les recherches de compétence en temps réel grâce au site internet Juris Défi.

Le Réseau Juris Défi a développé depuis sa création des liens étroits avec le Réseau d'experts comptables France Défi.

La liste des membres actifs et correspondants de Juris Défi est disponible sur notre site.

www.jurisdefi.com

2. LES ENGAGEMENTS RECIPROQUES

2.1. Engagements de JURIS DÉFI vis à vis de ses membres

Juris Défi s'engage à œuvrer pour :

- Promouvoir des échanges de services entre les membres du Réseau dans le cadre de leur exercice professionnel
- Permettre à ses membres d'assurer à leurs clients une compétence dans tous les domaines du droit par une relation professionnelle constante entre membres du Réseau
- Etudier et élaborer des propositions tendant à rapprocher, coordonner et améliorer les méthodes de travail de ses membres, en application de la Charte Qualité du Réseau
- Doter les cabinets membres d'outils de gestion et de communication leur permettant d'améliorer leur fonctionnement (outils Juris Défi, appels de compétence, site Internet)
- Mettre en place et animer régulièrement des groupes de travail et d'échanges d'information et de savoir-faire par secteur d'activité
- Réaliser des actions de formation
- Assurer la promotion d'une notoriété pour l'ensemble de ses membres et leurs publications
- Etablir des liens de coopération avec d'autres professionnels du conseil en Europe

2.2. Engagements de chacun des membres du Réseau vis à vis de JURIS DÉFI

- Chaque membre s'engage à contribuer aux objectifs de Juris Défi, à faire figurer son appartenance au Réseau Juris Défi sur tous ses documents professionnels en respectant la charte graphique du logo Juris Défi
- Chaque membre s'engage à respecter les statuts de Juris Défi et à appliquer dans son exercice professionnel la Charte Qualité du Réseau
- Chaque nouveau membre s'engage à signer le bulletin d'adhésion et à s'acquitter de son droit d'entrée et de sa cotisation dans les délais
- Chaque membre s'engage à favoriser le recrutement de nouveaux membres pour le Réseau Juris Défi

*

* *

- Chaque membre s'engage à suivre des formations régulières et à avoir une documentation minimale afin de maintenir tant vis-à-vis du Réseau que de ses clients un niveau de compétence avéré
- Chaque membre s'engage à agir dans le respect des règles déontologiques de sa profession
- Chaque membre s'engage à faire preuve en toute circonstance d'un esprit « Réseau » ; et notamment s'interdit :
 - de prospecter les clients des autres membres, de débaucher leur personnel ou d'opérer quelque surenchère que ce soit
 - toute attitude ou tout propos de nature à porter le discrédit sur un autre membre ou sur le Réseau
- Chaque membre s'engage à réserver aux autres membres du Réseau un accueil privilégié.

2.3. Engagements de service des membres de JURIS DÉFI à l'égard des clients

Dans le but de la recherche permanente de la satisfaction client, chaque membre de Juris Défi doit :

- Offrir un accueil personnalisé
- Garantir une disponibilité optimale envers ses clients
- Désigner pour chaque dossier un interlocuteur opérationnel privilégié à l'écoute du client
- Effectuer diligences et prestations dans le respect des délais convenus
- Tenir régulièrement informé son client de l'état d'avancement de son dossier
- Pratiquer une politique d'honoraires transparente et une information claire sur le coût de ses interventions
- Respecter une confidentialité absolue

3. CHAMP D'APPLICATION

Les dispositions décrites dans notre Charte Qualité concernent l'ensemble des membres du Réseau et le Réseau lui-même.

Les règles relatives à la réalisation des prestations entrant dans le champ des activités couvertes par les membres de JURIS DÉFI, sont décrites dans le document : Référentiel JURIS DÉFI.

4. SYSTEME DOCUMENTAIRE

4.1 Structure

4.1.1 Charte Juris Défi

Ce document est un support de communication interne qui permet

- D'afficher les engagements de Juris Défi pour améliorer la qualité
- De décrire et présenter les dispositifs généraux d'organisation

La Charte Juris Défi est diffusée de manière nominative à chacun de ses membres. Elle est notre référent en matière d'organisation et de fonctionnement pour chaque cabinet ou étude.

4.1.2 Référentiel Juris Défi

Ce document est un recueil méthodologique décrivant les règles à suivre dans le cadre des prestations entrant dans le champ des activités des membres du Réseau Juris Défi.

Diffusé à chacun des membres, il garantit l'homogénéité des pratiques et des prestations de l'ensemble des membres du Réseau. Il est mis à jour régulièrement et comporte :

- Documents associés à la Charte
- Recommandations du Réseau
- Outils et imprimés
- Fournitures

4.1.2.1 Recommandations du Réseau

Fiches pratiques décrivant une action spécifique à mettre en œuvre pour la bonne application des engagements (ex : fiche accueil,...).

4.1.2.2 Outils et imprimés

Formulaires à remplir (ex : premier entretien ...).

4.1.2.3 Fournitures

Produits à l'usage des adhérents (cartes de vœux, agendas, blocs...)

4.2 Elaboration et diffusion des documents

4.2.1 Maîtrise des documents et des données

Les documents et données entrant dans le cadre de notre système sont dûment répertoriés et leur diffusion est contrôlée. Ce contrôle est facilité par la généralisation d'un système d'information maîtrisé et accessible par l'Internet.

4.2.1.1 Identification des documents

Tout document sera établi conformément à la charte graphique Juris Défi et aux règles suivantes :

- *En-tête de page :*
 - *Logo Juris Défi*
- *En pied de page :*
 - *Document de base (Charte Juris Défi et Référentiel)*
 - *Rappel du titre*
 - *Version du document*
 - *Pagination (page courante/nombre total de pages du document)*
 - *Date de mise à jour*

4.2.1.2. Création, modification et diffusion du système documentaire

Tout membre du Réseau peut proposer au conseil d'administration la création ou la modification du système documentaire. L'approbation de toute création ou modification fera l'objet d'une mise à jour du système documentaire.

Chaque création ou modification entraîne la diffusion à chacun des membres du Réseau d'un message d'information accompagné du sommaire du document mis à jour.

Pour chaque document seule la version « Réseau » fait foi.

4.3 Veille réglementaire

Chaque membre assure la veille réglementaire dans son domaine et fait remonter l'information vers le Réseau.

Les échanges autour de cette veille se réalisent également à travers les réunions périodiques des membres.

4.4 Maîtrise des enregistrements

Les enregistrements sont des résultats d'action. Ils sont matérialisés par des formulaires remplis. Ils concernent l'ensemble des données susceptibles de prouver que le fonctionnement et les prestations réalisés sont conformes aux standards de qualité définis.

Les modalités de collecte, de classement, de mise à jour, d'archivage ainsi que les règles de sauvegarde et de destruction des enregistrements doivent être définies au niveau de chaque entité du Réseau.

4.5 Règles de sauvegarde des enregistrements Juris Défi

Juris Défi fait une sauvegarde journalière de ses données. L'ensemble des informations est enregistré un disque externe.

5. COORDINATION ET CIRCULATION DE L'INFORMATION

5.1 Communication interne

5.1.1 La lettre Juris Défi info

La lettre « Juris Défi Info » établit le lien entre le conseil d'administration et ses membres pour les informer de la vie du Réseau et leur permet de s'exprimer sur toute question d'actualité ou d'humeur.

5.1.2 Groupes de travail

Ces groupes, composés des membres du Réseau se réunissent pour débattre d'une question technique dont les résultats font l'objet d'une publication interne ou externe (plaquette, site ou conseil expert...).

Ces groupes se réunissent régulièrement. Ils favorisent les échanges techniques et permettent de :

- débattre d'un thème général afin d'en dégager les questions d'actualité et les points sensibles
- diffuser les informations issues de la veille réglementaire
- rompre l'isolement des cabinets.

5.1.3 Formation

Périodiquement des actions de formations internes sont organisées autour de thèmes choisis par les membres ou le conseil d'administration dans le cadre de 6 réunions annuelles dont l'accès est ouvert gratuitement à chacun des membres actifs du Réseau et des collaborateurs. Les formations Juris Défi sont homologuées.

5.1.4 Conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration se réunissent régulièrement pour élaborer et suivre le plan d'action et les priorités soumis et votés chaque année en assemblée générale lors de la convention annuelle.

5.1.5 Convention annuelle

Chaque année Juris Défi organise, dans la région d'un adhérent, sa convention ayant pour objet la tenue de son assemblée générale faisant le point de l'exercice écoulé et définissant collectivement les objectifs.

Elle permet une rencontre conviviale de l'ensemble de ses membres.

5.1.6 Secrétariat Général

Le secrétariat Juris Défi assure le lien entre les adhérents, diffuse l'information et les recherches de compétences.

Il coordonne les actions des différents groupes de travail. Il anime le site web, vecteur de communication interne et externe.

5.2 Communication externe

5.2.1 Le site web Juris Défi (www.jurisdefi.com)

Il informe, les visiteurs internautes, sur la vie du Réseau et retrace le travail de ses membres.

Chaque cabinet dispose d'une page de présentation (identification des associés, compétences). Les questions techniques des visiteurs internautes font l'objet d'une diffusion, pour recherche de compétences, auprès des membres.

5.2.2 La plaquette Juris Défi

Son objet est de présenter la raison d'être du Réseau Juris Défi, son organisation et ses objectifs.

5.2.3 Les brochures techniques

Elles sont élaborées, si besoin, par les différents groupes de travail (ex Loi NRE, Lois Initiative et Sécurité financière...) et elles sont diffusées aux adhérents, clients et partenaires.

5.2.4 La lettre Conseil Expert

Le Réseau Juris Défi participe à la rédaction de la lettre mensuelle Conseil Expert, éditée par France Défi, diffusée à 14 000 exemplaires, destinée directement aux dirigeants d'entreprise. Cette lettre traite de l'actualité juridique, fiscale, sociale du mois, d'un thème particulier, contient des annonces de cessions/transmissions d'entreprises et les chiffres clés du chef d'entreprise.

Chaque membre du Réseau peut rédiger des articles et abonner ses clients à cette publication.

5.2.5 Conférence débat

En collaboration avec ses partenaires, Juris Défi organise des conférences thématiques sur des sujets d'actualité juridique destinées aux dirigeants d'entreprises et à leurs conseils (Responsabilité du dirigeant ...) et participe à des salons professionnels.

5.2.6 La formation

Les membres de Juris Défi animent des formations auprès de différents organismes professionnels et consulaires, et notamment dans le cadre du plan de formation du Groupement d'experts comptables et des commissaires aux comptes France Défi.

Un membre de Juris Défi peut solliciter l'intervention d'un autre membre sur un thème spécifique à l'attention de sa clientèle.

6. MANAGEMENT DES COMPETENCES ET CONNAISSANCES

La qualité des prestations dépend des compétences et du professionnalisme de chacun des associés et collaborateurs des cabinets membres du Réseau Juris Défi.

La force du Réseau Juris Défi est la diversification des compétences et du savoir-faire mis à disposition de l'ensemble des adhérents. Cette mise en commun des connaissances permet l'enrichissement des compétences de chacun des membres.

L'évaluation et le maintien des compétences propres à chaque entité sont donc essentiels à l'esprit JURIS DÉFI.

6.1. Dispositifs à mettre en place au niveau de chaque entité

6.1.1 Description de fonction

Au même titre que JURIS DÉFI a défini les principales fonctions de l'Association (voir 4.1 Structure) chaque entité adhérente au Réseau Juris Défi doit établir son organigramme et définir ses principales fonctions.

6.1.2 Plan de formation (entité et Réseau)

Afin de maîtriser au mieux les compétences de chacun, les cabinets recensent leurs besoins de formation, les formalisent et les transmettent au Réseau.

Après analyse, le Réseau met en place le plan de formation et les sessions collectives. Les formations Juris Défi sont agréées par l'EFB, chaque membre reçoit à l'issue des formations une attestation.

6.2 Accueil des nouveaux membres

Les membres actifs reçoivent la Charte Qualité et le Référentiel Juris Défi.

Au cours de l'assemblée générale suivant leur adhésion, ils sont présentés aux membres du Réseau et leurs domaines de compétence font l'objet d'une diffusion à l'ensemble du Réseau à travers le site.

Les membres correspondants reçoivent la Charte Qualité Juris Défi.

7. REALISATION DES PRESTATIONS

Notre objectif est d'assurer une continuité des flux d'information et de réalisation de nos prestations, quelles que soient leurs natures.

Les processus importants, processus clients et processus métiers, sont précisément décrits au travers des éléments composant le référentiel JURIS DÉFI.

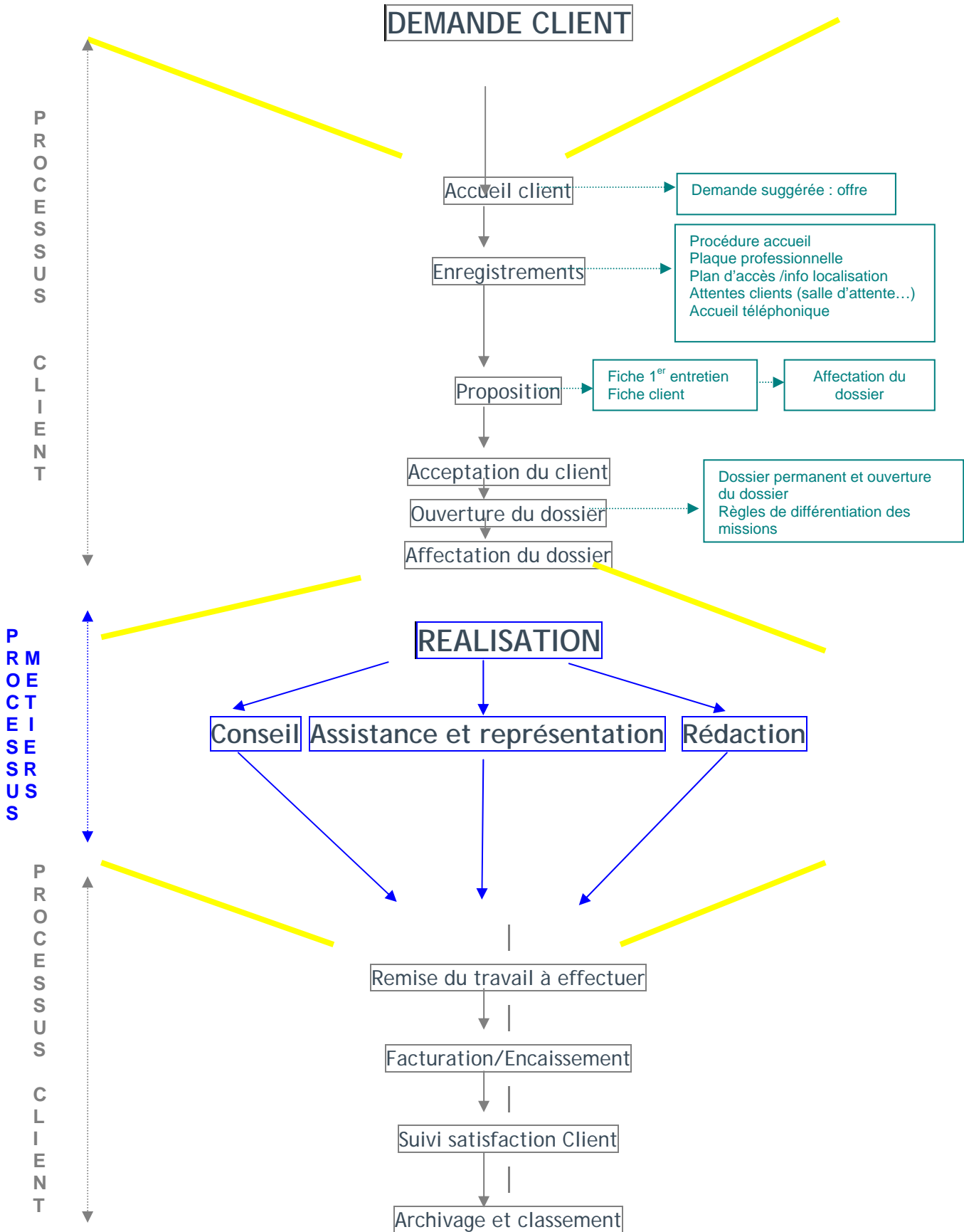
Ils consistent à définir la « gestion » du Client, de son premier contact avec l'étude ou le cabinet jusqu'à l'encaissement des honoraires.

A chaque étape correspond la mise en place de documents.

Les processus sont représentés dans le schéma ci-après.

Cette approche nous permet également de garantir nos engagements "réciproques".

Le « SCHEMA PAPILLON »



7.1 Processus Métiers

Les membres du Réseau effectuent des missions de :

- Conseil

Ils conseillent leurs clients par voie de consultations écrites ou orales. Leurs conseils dans toute matière d'ordre juridique, fiscal, social et patrimonial répondent au souci constant de sauvegarder les droits et les intérêts de leurs clients.
Ils tiennent régulièrement informés leurs clients de toutes mesures nouvelles susceptibles de les concerner.
- Assistance et Représentation

Ils représentent et/ou assistent leurs clients devant tous les tribunaux et toutes administrations (fiscales, sociales).
Ils accompagnent leurs clients lors de toutes négociations.
- Rédaction

Ils offrent à leurs clients un service permanent de rédaction de tous actes sous seing privés et authentiques, de tous protocoles, conventions et contrats.

7.2 Processus Clients

Pour chaque mission, le processus client (l'enchaînement des activités et étapes) est sensiblement le même :

- Accueil client / contact :
Rendez-vous avec le client avec « l'esprit » Juris Défi
- Fiche premier entretien
Le client exprime ses besoins, le membre Juris Défi recueille sa demande et note toutes les informations relatives aux clients afin de remplir le dossier permanent
- Lettre de mission
Une lettre de mission déterminera les tâches respectives, les obligations réciproques, les honoraires et le délai.
- Ouverture du dossier
Organisation du dossier en fonction de la mission et de la forme juridique de l'entreprise cliente.
- Affectation de la mission
Le responsable du cabinet affecte la mission à un collaborateur du cabinet en fonction des compétences de chacun (copie lettre de mission signée et des éléments nécessaires à la réalisation de la mission)
- Remise du travail effectué au client
- Facturation
Le cabinet prépare la note d'honoraires client à la lumière des fiches de temps ou de la lettre de mission. La note d'honoraires est validée par l'associé avant envoi au client.
- Encaissement
Chaque entité met en place sa propre procédure de recouvrement des honoraires.
- Suivi satisfaction
Un suivi de satisfaction, sur un échantillonnage significatif des clients, doit être mis en place par chaque entité.
- Archivage

8. Mesure, analyse et amélioration

8.1 Enquête de satisfaction auprès des membres du Réseau

Tous les deux ans les membres du conseil d'administration organisent une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble de ses adhérents.

Après analyse, les résultats de cette enquête sont présentés lors de la convention annuelle Juris Défi.

Cette enquête permet de recenser les forces et faiblesses de notre organisation au travers des différents éléments perçus par nos adhérents. Les résultats de cette enquête nous permettent d'enclencher des actions de progrès.

8.2 Enquête de satisfaction auprès des clients des membres du Réseau

Dans le cadre des prestations réalisées par l'un des membres du Réseau JURIS DÉFI, une mesure de satisfaction client est à mettre en œuvre.

Le cabinet ou l'étude soumet à un échantillon représentatif de ses clients une fiche destinée à mesurer son niveau de satisfaction perçue au travers des différentes étapes de la prestation.

L'ensemble de ces différentes enquêtes fait l'objet d'une analyse et d'une synthèse qui est remontée au niveau national.

La consolidation de ces différents éléments nous permet de comparer nos résultats aux objectifs définis dans le cadre de nos engagements de services.

8.3 Audits organisationnels

Ceci est une exigence à encourager. Elle se traduit par la visite des cabinets membres par des associés du Réseau désignés à ce titre par le conseil d'administration.

8.4 Maîtrise des dysfonctionnements

Afin de traiter efficacement tout dysfonctionnement détecté, (non-respect d'une exigence spécifiée client, interne ou réglementaire, écart) chaque membre du Réseau JURIS DÉFI met en place les dispositions de traitement suivantes :

8.4.1 Détection et enregistrement des dysfonctionnements :

La détection des dysfonctionnements (non-conformité, écart) peut être d'origines différentes (liste non exhaustive) :

- dispositifs de contrôle internes, autocontrôle
- audit interne, audit dossier
- réclamation client
- enquête de satisfaction
-

Il est de la responsabilité de chacun d'enregistrer tout dysfonctionnement significatif.

Un dysfonctionnement est jugé significatif lorsque celui-ci :

- entraîne une non satisfaction client fondée
- présente un risque pour la maîtrise de la prestation en cause
- présente un caractère répétitif
- nécessite une analyse approfondie pour traitement

Tout dysfonctionnement significatif est constaté dans une fiche. Cette fiche fait l'objet d'un enregistrement.

8.4.2 Examen et traitement des dysfonctionnements:

Etant donné la nature de l'activité (activité de service), le responsable du cabinet, ou toute personne désignée par lui, est à même d'examiner et de traiter ou transférer pour traitement sur la personne concernée tout dysfonctionnement enregistré.

Le traitement doit reprendre les étapes suivantes :

- identification et isolement du dysfonctionnement (dans la mesure du possible)
- examen
- choix du traitement
- mise en œuvre du traitement
- vérification des résultats du traitement mis en œuvre

Le traitement mis en œuvre ainsi que la vérification de conformité aux exigences sont enregistrés sur la fiche dysfonctionnement ce qui assure une traçabilité complète du traitement des dysfonctionnements.

L'ensemble de ces fiches est classé chronologiquement selon 2 critères :

- Fiches en cours
- Fiches soldées

Un état est tenu au niveau de chaque cabinet ou étude.

8.5 Actions de progrès

Elément clé de l'amélioration continue, les actions de progrès (actions correctives et préventives) sont menées afin d'éviter le renouvellement des dysfonctionnements (non-conformité) ou apparition de dysfonctionnements potentiels.

Le déclenchement et le suivi global des actions de progrès sont assurés par le responsable.

Les dispositions concernant :

- l'identification, l'enregistrement des dysfonctionnements significatifs ou chroniques (non-conformité, réclamation client, écart, anomalie, ...) débouchant sur l'ouverture d'une action de progrès
- la désignation du pilote de l'action
- l'analyse, la recherche des causes
- l'évaluation et la décision des actions à entreprendre
- la vérification de leur mise en œuvre
- la vérification de leur efficacité

sont définies de manière spécifique au niveau de la fiche « action de progrès ».

La gestion globale des fiches de progrès est assurée par le responsable. L'ensemble de ces fiches est classé chronologiquement selon 2 critères :

- Fiches en cours
- Fiches soldées

Le suivi global de l'état d'avancement de l'ensemble des actions de progrès est assuré par le responsable d'entité.

En fonction de la nature des dysfonctionnements rencontrés et des actions de progrès mises en œuvre, les fiches seront transmises sur le net de Juris Défi pour suites à donner.

8.6 Revue de direction

Le dernier conseil d'administration précédent l'assemblée générale ordinaire a pour objectif d'évaluer l'efficacité des dispositions mises en place en regard des objectifs fixés.

Y participent l'ensemble des membres du conseil d'administration.

En fonction de l'ordre du jour, d'autres personnes peuvent y être conviées.

Les thèmes suivants sont systématiquement analysés :

- l'analyse et la révision des objectifs
- les résultats des enquêtes de satisfaction
- l'analyse des réclamations
- le bilan des dysfonctionnements
- l'avancement de nouveaux projets
- etc. ...

Chaque revue fait l'objet d'un rapport d'activité diffusé en assemblée générale ordinaire.

L A C H A R T E Q U A L I T E
E S T
N O T R E A T O U T M A I T R E !