

## La démarche Qualité adoptée par l'Ordre des Avocats de Paris

« L'Ordre des Avocats de Paris a pour principales missions, prévues par les textes législatifs et réglementaires, d'organiser et de surveiller les services offerts aux avocats et aux justiciables.

Il veille au respect des règles déontologiques de la profession, et garantit le respect de la discipline.

Il se doit à travers la qualité de ses prestations d'assurer son excellence et son efficacité en réduisant les risques.

Depuis 2010 les Bâtonniers successifs ont maintenu le système de management de la Qualité et l'ont rendu pérenne.

Tous les services ont été progressivement certifiés et le périmètre global de la certification concerne depuis 2026, la gestion et le traitement des demandes des clients Avocats et Justiciables sur les différentes activités de l'ordre des Avocats.

Les objectifs de ce mandat (2026-2027) sont les suivants :

- Poursuivre l'amélioration du service et des délais dus aux avocats par la qualité de notre accueil, de notre écoute et notre réactivité ;
- Développer le partage de nos outils et de nos pratiques pour décloisonner les services et renforcer la diffusion d'informations transversales ;
- Rendre plus efficiente notre communication destinée aux clients afin qu'ils aient une meilleure connaissance de l'Ordre et donc une meilleure image de celui-ci ;
- Rendre plus efficiente notre communication interne afin de fluidifier la transmission d'informations entre les services grâce notamment à la mise en place de process interservices ;
- Améliorer les conditions d'intervention des MCO pour renforcer leur présence et leur participation aux travaux de l'Ordre ;
- Poursuivre l'amélioration d'un tableau de bord consolidé à destination de la Direction et plus largement de tous les outils utiles à l'aide à la prise de décision ;

- Consolider l'extension du périmètre ISO 9001 à tous les services de l'Ordre ;
- Prendre en compte les évolutions de la norme ISO 9001 notamment en termes d'intelligence artificielle.

Ces objectifs se retrouvent sous forme de plans d'actions dans le plan stratégique fixé pour les années 2026-2027 et suivis en revues de Direction.

La démarche Qualité est menée par Fabien Siroen, le responsable Qualité, assisté d'un Cabinet de consultants spécialiste en la matière et d'un comité de pilotage représenté par les services concernés, qui se réunit trimestriellement en revue de direction.

Le comité de pilotage est composé d'un Correspondant Qualité désigné dans chaque service concerné, et a pour rôle de déterminer en début de mandat les actions à mener et d'en suivre la réalisation, conformément aux objectifs déterminés par le Bâtonnier et la Vice-Bâtonnière en exercice. Ses travaux sont présentés au cours d'un Comité de Direction qui réunit les chefs de Pôles.

Cette démarche positive et ambitieuse que nous souhaitons poursuivre et développer permet de partager des objectifs communs et nous nous engageons personnellement à mettre à disposition les ressources nécessaires à la formalisation, au pilotage et à la réalisation du système Qualité.

Nous remercions ainsi l'ensemble du personnel ainsi que les Membres du Conseil de l'Ordre pour leur implication et leur motivation au service de nos confrères. »

Paris, le 9 février 2026

Louis DEGOS  
Bâtonnier

Carine DENOIT-BENTEUX  
Vice-Bâtonnière