

Déclaration d'engagement démarche qualité

Convaincu que les attentes de nos clients sont étroitement liées, non aux seules performances individuelles, au demeurant nécessaires, mais à la capacité de notre équipe à se mobiliser à son service dans la complémentarité des savoirs faire et des énergies, nous engageons notre étude dans une démarche qualité structurée selon les exigences de la norme ISO 9001/2015.

La qualité perçue est le fruit du travail de toute l'étude :

- Un accueil irréprochable, bien au-delà du seul « sourire au téléphone », draine l'idée positive que les clients se font de notre étude.
- A contrario, l'envoi, sans un mot d'un titre dans des délais déraisonnable, peut, même si le conseil juridique a été de qualité, laisser une impression négative à notre client.

Ce qui doit ainsi conduire notre démarche est la notion de complémentarité et de performance globale.

Nous nous engageons à mettre en place le dispositif suivant :

1. Réunir l'ensemble du personnel de manière régulière, pour observer les risques et dysfonctionnements et apporter des améliorations permanentes à notre activité.
2. Mobiliser personnellement le temps nécessaire pour Piloter l'étude avec le suivi d'objectifs (et résultats) et une gestion des ressources (humaines et matérielles) adaptée aux besoins des collaborateurs et exigences des clients et des conventions collectives.
3. Matérialiser l'essentiel de ce dispositif afin d'en garder la mémoire et de rester factuel et objectif au regard de nos résultats.

Nous désignons Madame Gaëlle LECONTE responsable qualité pour nous assister dans cette démarche et nous demandons à chacun de mes collaborateurs de nous aider à intégrer et maintenir dans le temps cette démarche afin qu'elle démontre en permanence tout son intérêt et son efficacité.

Cet engagement vaut pour l'ensemble des activités de l'office conformément au schéma directeur du dispositif Démarche Qualité Notariale du Conseil Supérieur du Notariat.

Les activités de conception (§ 7.3 de la norme) sont exclues du périmètre.

Les Notaires associés.

V3 MàJ : 15/06/2021.