



MANUEL de MANAGEMENT

(Référentiel ISO 9001 Version 2015)

SCP POEY-NOGUEZ, BRIÈRE, LAPLACE



Édition du 12/02/2019

Approuvé par Mes POEY-NOGUEZ, BRIÈRE et LAPLACE

OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Le présent manuel décrit les dispositions prises et appliquées en interne en matière de management de la qualité de l'étude.

Il s'applique à l'ensemble des processus tels qu'ils sont présentés sur la cartographie des processus ; les exigences du § 8.3 Conception et développement du référentiel ISO 9001 V 2015 sont exclues du domaine d'application.

En effet, la vocation de l'étude n'est pas de concevoir à proprement parler de nouveaux outils juridiques, mais de définir et rédiger des conventions dans un cadre réglementaire donné.

RÉFÉRENCES

Le présent manuel est fait en référence aux normes suivantes :

- ☞ ISO 9001 : 2015 « Systèmes de management de la qualité - exigences »
- ☞ ISO 9000 : "Principes essentiels et vocabulaire"

I. SOMMAIRE

II. PRESENTATION DE L'ETUDE

III. DÉCLARATION DES NOTAIRES

IV. SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

V. PROCESSUS DE DIRECTION

VI. PROCESSUS CŒURS DE METIERS

VII. PROCESSUS SUPPORTS

II. PRESENTATION DE L'ETUDE

Coordonnées	3 rue Mal Foch BP 809 64008 PAU cedex
Téléphone	05 59 27 80 83
Télécopie	05 59 27 97 37
E-mail	3foch@notaires.fr
Site internet :	www.3foch.notaires.fr
Successeur de :	Mes Dumas, Wagner, Pourquoié, Dupin, Ferras,...

HISTORIQUE

L'étude à l'origine a été créée Me Jean-Baptiste SORBE en 1806.

La société de notaires a été créée en 1978 avec trois notaires associés.

L'expertise et la négociation ont été des services apportés aux clients depuis 1992. Ces services ont été renforcés par la mise en ligne d'un site internet proposant les biens à disposition.

L'année 2008 a été un tournant pour l'étude avec un passage à quatre notaires associés et l'opportunité de développer l'activité de l'office.

Philippe Gallazzini a été nommé notaire salarié le 24 octobre 2012, portant donc à cinq le nombre de notaires au sein de l'Office notarial.

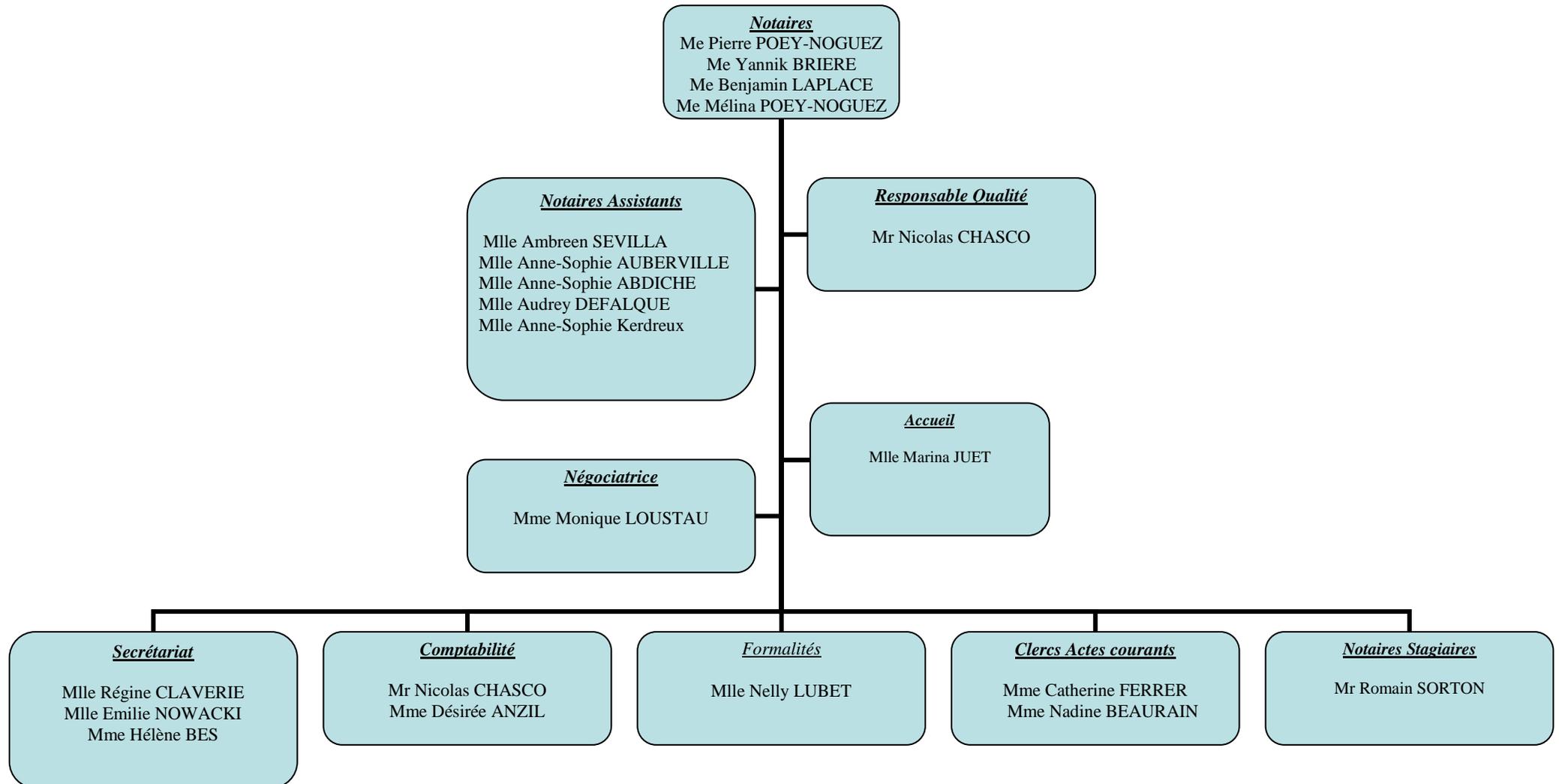
Le 13 novembre 2013 Julie Gourichon-Estecahandy a été nommée notaire salarié et Me Paul Dumas a pris sa retraite à la fin de l'année 2013.

En mai 2015 l'étude a quitté ses locaux historiques du 2 rue Mourot pour s'installer au 3 rue Maréchal Foch dans des locaux entièrement rénovés et respectueux des normes actuelles.

Me Gourichon et Me Gallazzini ont quitté l'étude respectivement en mai 2017 et juillet 2018 pour s'installer comme notaire associé dans d'autres offices notariaux.

Le 17 janvier 2019, Méлина Poey-Noguez a prêté serment auprès du Tribunal de Grande Instance de Pau en tant que notaire salariée au sein de l'office notarial.

Aujourd'hui, l'étude est donc composée de trois notaires associés, Me Poey-Noguez, Me Brière, Me Laplace, et d'un notaire salarié, Me Mélina Poey-Noguez.



LES ACTIVITES

Les activités de l'étude sont celles du notariat traditionnel où la modernité des outils, notamment l'acte authentique électronique et la visio-conférence, est mise à la disposition des collaborateurs et des clients pour une recherche de leur satisfaction.

III. DÉCLARATION DES NOTAIRES

En support à la définition des enjeux internes et externes l'office notarial a établi un diagnostic sur la base de l'analyse de ses forces, ses faiblesses, et des menaces et opportunités de son environnement.

L'office a décidé en 2006 de s'engager dans la Démarche Qualité Notariale initiée et organisée par la profession. Cette action s'inscrit naturellement dans celle qu'elle s'efforce de suivre depuis de nombreuses années.

L'engagement de l'office notarial dans cette démarche repose sur la poursuite des orientations suivantes :

- 1- l'écoute des clients ;
- 2- l'efficacité et la sécurité des prestations fournies
- 3- la satisfaction des clients
- 4- l'amélioration de l'image de l'office en vue du développement de sa clientèle ;
- 5- la cohésion sociale par le renforcement d'une réelle participation de chacun au développement de l'office.

I- L'ÉCOUTE DES CLIENTS

Ces divers axes se sont traduits dans un premier temps par une période de réflexion et d'observation sur le fonctionnement de l'office, ainsi que sur le service rendu à la clientèle.

L'analyse de leurs besoins nous a conduit à déménager l'office dans un immeuble entièrement rénové respectueux des normes de sécurité, d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite et donnant une image moderne de l'étude et de notre profession.

II- L'EFFICACITÉ ET LA SÉCURITÉ DES PRESTATIONS FOURNIES

Après l'établissement de ce bilan, ont été renforcés et développés les procédures destinées à assurer à sa clientèle la meilleure qualité des prestations fournies tant dans l'établissement des actes que dans celui du conseil.

Notariat et qualité sont indissociables, et notre office poursuit à cet égard, un objectif d'excellence.

A cet effet l'étude a adopté l'Acte Authentique Electronique en 2013 et la visio-conférence en 2017.

III- LA SATISFACTION DES CLIENTS

Il doit en être de même dans la relation avec les clients au travers de l'accueil, la communication, le suivi et la rapidité du traitement des dossiers.

Il est évident que du fait même de son statut libéral, notre profession entretient des relations avec, non pas de simples usagers, mais des clients dont chacun doit faire l'objet d'une attention particulière.

La rapidité étant un élément important de la satisfaction client un effort particulier a été demandé à l'étude pour respecter et mesurer les délais de traitement et de clôture des dossiers.

Cette satisfaction fait également l'objet d'un questionnaire en ligne adressé aux clients.

Cette relation se poursuit dans le cadre du strict respect d'éthique que l'office considère comme l'une de ses valeurs fondamentales.

IV- L'AMÉLIORATION DE L'IMAGE DE L'OFFICE EN VUE DU DÉVELOPPEMENT DE SA CLIENTÈLE

Ces objectifs ont impliqué la mise en place au sein de l'office notarial des ressources tant humaines que techniques adaptées. Cela s'est traduit bien sûr dans le choix des collaborateurs, des matériels, des logiciels informatiques, de l'aménagement des locaux, mais également dans le mode d'organisation de l'office. Cette organisation repose compte tenu de la taille, de l'histoire, de la gestion de l'office sur une base très structurée.

Ce constat ne doit cependant pas être un obstacle à son évolution, la démarche qualité doit précisément permettre d'améliorer les modes de fonctionnement existants pour s'adapter au contexte environnant.

L'intérêt de la démarche est d'ordonner les bonnes procédures existantes, de conserver ce qui marche et améliorer ce qui ne fonctionne pas.

Il s'agit aussi d'anticiper les évolutions de l'environnement de l'office, (l'exigence de la clientèle due à l'évolution de la société, les nouvelles technologies...) afin de faire face au défi concurrentiel interne et même externe à la profession.

L'étude initie par ailleurs une démarche environnementale à travers le recyclage du papier (Recy'go).

V- RENFORCEMENT DE LA COHÉSION SOCIALE

Enfin, la Démarche Qualité constitue un outil privilégié permettant de renforcer la cohésion sociale de l'office.

La participation de chacun à la définition des processus destinés à améliorer la qualité de notre activité permet de développer l'esprit d'équipe.

La démarche par le large consensus sur lequel elle repose contribue à développer la prise de conscience de l'utilité de l'action de chacun au profit du groupe.

L'investissement de chacun est nécessaire, car complémentaire à celui des autres.

La qualité actuelle des relations sociales au sein de l'office notarial facilite sans nul doute la réussite de la démarche. Un contrat d'intéressement aux bénéficiaires très rare dans notre profession est en vigueur dans l'entreprise, et des opérations de "team building" (escape game, ekiden, repas...) sont régulièrement organisées.

Cette démarche contribue sur le plan externe à l'amélioration du service rendu à la clientèle.
Sur le plan interne, elle apporte plus de sérénité dans l'exercice de l'activité notariale au bénéfice de chacun.

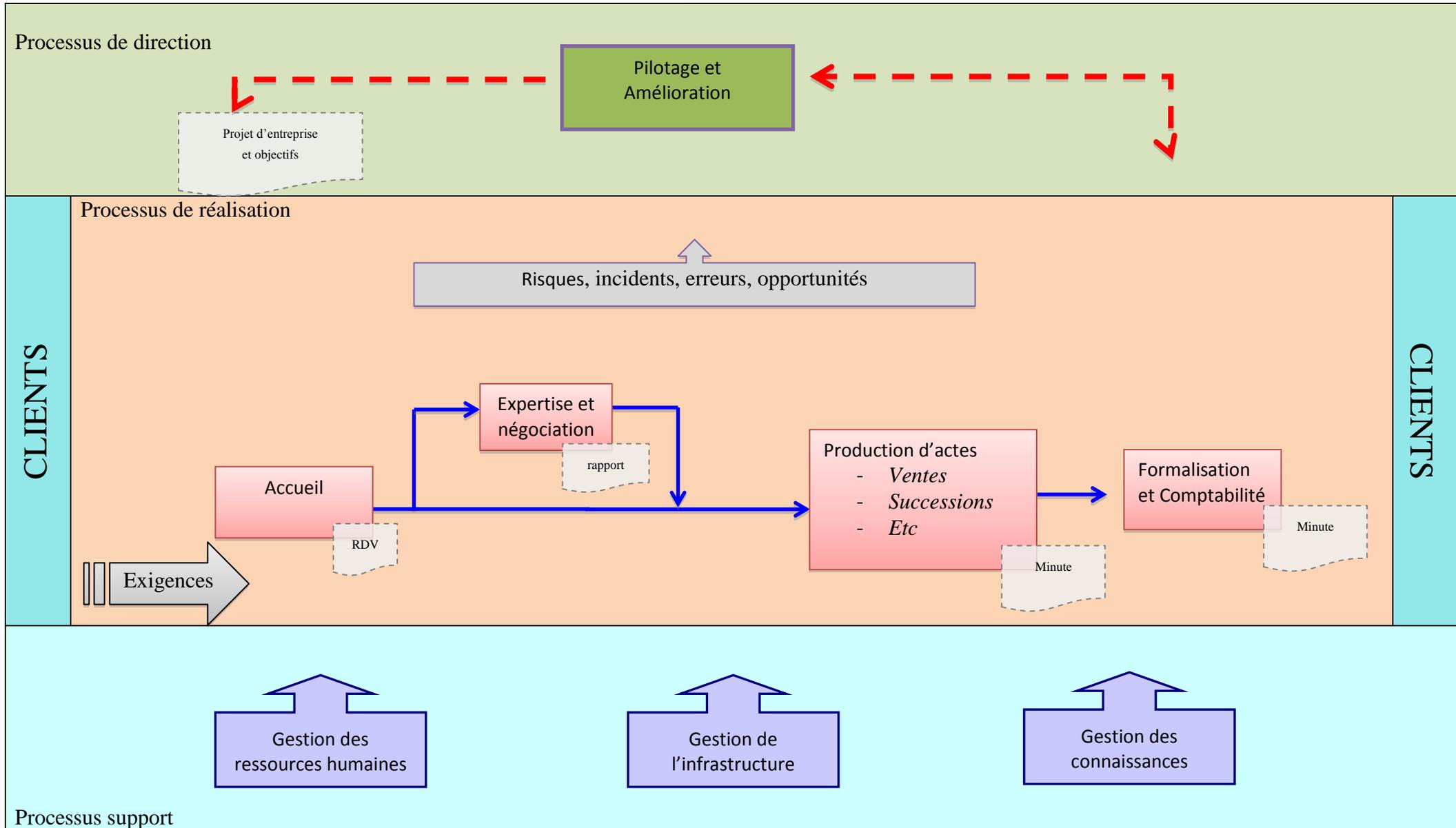
Nous nous engageons à faire appliquer la présente politique et à nous assurer régulièrement de la bonne marche de notre démarche. Cet effort collectif ne pourra être accompli qu'avec la participation active de chacun d'entre nous.

Le référent Qualité, Nicolas CHASCO, et les participants à l'élaboration des processus, ont permis la mise en place de notre système de management et de la réalisation des objectifs.

Dans le cadre de la revue de direction annuelle il est procédé à une évaluation du niveau d'efficacité de notre système.

IV. CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

V. PROCESSUS



PROCESSUS « PILOTAGE ET AMELIORATION »

Notre politique qualité, déclinée en objectifs et indicateurs dans les différents processus, est suivie par les notaires dans le cadre de la revue de direction.

Les parties intéressées pertinentes ont été définies et leurs attentes identifiées.

Des réunions entre associés sont organisées chaque semaine pour suivre les différents projets en cours et prendre les décisions d'une façon collégiale.

Des réunions sont organisées autant que nécessaire avec les pilotes de processus en fonction des remontées d'information via les fiches d'amélioration.

Un tableau permet de suivre la planification et la répartition des compromis de ventes.

Il en est de même pour la répartition des dossiers et des actes.

L'amélioration continue impulsée par la direction, relève de trois niveaux différents :

- Le traitement des écarts et leurs actions correctives
- Les actions préventives issues de l'analyse des risques
- Les actions d'amélioration proprement dites pouvant être considérées comme des opportunités à saisir.

Toutes ces actions sont enregistrées dans le tableau d'amélioration dont le suivi incombe au référent qualité et aux notaires.

L'évaluation de la satisfaction de nos clients s'effectue au travers de l'analyse des résultats des questionnaires clients.

Ces différents éléments sont analysés lors des réunions internes et traduites, si besoin, en action d'amélioration.

Enfin des audits internes sont planifiés et menés de façon à couvrir l'ensemble des processus sur un cycle de trois ans.

Les notaires effectuent une Revue de Direction annuelle et analysent l'ensemble des résultats du Système de management de la qualité.

« ACCUEIL »

Cette étape primordiale pour nos clients est le premier contact physique et téléphonique avec l'étude.

Notre objectif est de faire preuve d'efficacité dans l'orientation de nos clients.

Pour ce faire une chargée d'accueil est dédiée à ce poste, et les adresses emails de chaque collaborateur sont transmises aux clients.

Un clerc de service est mis en place en rotation avec l'ensemble des Clercs afin de répondre aux questions techniques des clients n'ayant pas de dossier en cours.

Chaque collaborateur dispose d'un binôme chargé de le remplacer sur les dossiers en cours en cas d'absence.

Des téléphones portables permettent de joindre toutes les personnes de l'étude où qu'elles se trouvent.

Le réseau internet permet également de faciliter la communication et les recherches d'informations.

« REDACTIONS D'ACTES »

L'activité notariée est soumise à de fortes contraintes législatives. De ce fait le client doit être orienté et traité dans le cadre légal des opérations réalisées.

Ce processus est le cœur de métier de l'étude. Le premier objectif est répondre aux attentes des clients en apportant une expertise juridique au contexte de chacun. L'étude réalise une activité traditionnelle orientée autour des actes de : ventes, successions, droit de la famille, droit des entreprises et divers actes courants.

« NÉGOCIATION ET EXPERTISE IMMOBILIÈRE »

Ces deux activités permettent d'apporter un service complémentaire à nos clients permettant ainsi une approche globale des besoins du client tout en confortant la sécurisation juridique des actes et en fidélisant la clientèle.

Ces activités se réalisent dans le strict respect de la déontologie notariale et de la charte du Groupement des études négociatrices de la cour d'appel de Pau.

« FORMALITÉS POSTERIEURES ET COMPTABILITE »

C'est une étape indispensable pour remplir les obligations de l'étude envers les différentes administrations.

Cette dernière étape vue par nos clients est primordiale dans l'acquisition de sa satisfaction. En effet cette étape permet de lui faire parvenir dans les meilleurs délais la copie des actes signés et d'effectuer le versement des sommes dues.

La comptabilité se découpe en deux grandes activités :

- La comptabilité client
- La comptabilité office.

Un compte client est ouvert pour chaque personne afin de bien différencier les éléments comptables de l'office et du client.

La gestion comptable est confortée par un expert comptable extérieur qui intervient trois fois dans l'année pour des points intermédiaires et pour le bilan annuel.

Une inspection diligentée par la profession sous le contrôle de la Chambre des Notaires et du Procureur de la République est réalisée impérativement chaque année.

PROCESSUS « RESSOURCES HUMAINES »

Les besoins en recrutement sont traités par les notaires en fonction de l'évolution de l'activité et des mouvements internes.

Le personnel est recruté sur la base de leurs qualités personnelles et professionnelles puisqu'ils sont appelés à représenter au quotidien l'étude. L'accueil des nouveaux salariés est accompagné de la mise à disposition des documents du système de management de la qualité.

Le « **Plan de formation** » est présenté, débattu et validé avec les personnels dans le cadre des entretiens annuels et avec la parution des formations deux fois dans l'année par l'INAFON notamment.

Chaque formation fait l'objet d'une évaluation avec la personne partie en formation lors de l'entretien d'évaluation.

La gestion des compétences des personnels est assurée par les notaires, au quotidien, via le plan de formation, la matrice de compétences et aussi via les entretiens annuels individuels comme prévus dans la convention collective.

Des « Fiches de postes » complètent cette présentation.

Une réflexion sur le bien-être au travail a été menée récemment en concertation avec l'ensemble des collaborateurs.

PROCESSUS « RESSOURCES MATERIELLES »

L'étude est équipée d'un réseau informatique, d'un logiciel intégré de traitement des actes et propose des actes authentiques électroniques depuis juillet 2013 et la visio-conférence depuis 2017.

Les besoins en matériels sont traités par les notaires avec l'expert comptable notamment pour les investissements importants

Les produits achetés correspondent en majorité aux besoins informatiques et bureautiques de l'étude. Ces achats sont sous l'autorité des notaires qui participent à la sélection et l'évaluation des fournisseurs des produits et prestations retenues. Une notation consensuelle est faite en interne sur la base de critères de performances, au-delà des non-conformités identifiées.

L'étude est également aidée dans cette gestion par un chasseur de coûts depuis l'année 2015.

PROCESSUS « GESTION DES CONNAISSANCES »

Des points sur l'actualité juridique sont organisés avec les clerks toutes les trois semaines. La veille juridique est également assurée à partir des revues professionnelles, de l'intranet des notaires et des formations dispensées via la Chambre des notaires.

La gestion de la documentation qualité est sous la responsabilité du référent qualité qui veille à la mise à disposition de documents mis à jour selon les besoins de l'organisation.

L'étude, sous l'autorité de l'État, a une mission de conservation des actes qu'elle reçoit.

Ces activités d'archivage sont gérées par les secrétaires tout au long de l'année. Les départs vers les archives départementales sont gérés par un

des notaires en fonction des besoins d'espace.
Ces dispositions sont détaillées dans la procédure «Gestion de la documentation».