

Charte qualité et gestion des conflits d'intérêts

Notre cabinet a défini un ensemble de critères réunis dans la présente Charte afin de garantir à ses clients la meilleure qualité de service.

Ces engagements définissent la politique générale du cabinet et guident notre pratique au quotidien.

1. Compétence

Nous veillons à traiter vos affaires avec toutes les compétences requises.

Concrètement, notre savoir-faire est sans cesse enrichi par :

- Les travaux de consultation et de formation que nous menons tant au bénéfice de nos clients que d'autres professionnels du droit ;
- Des bases documentaires informatisées complètes portant sur toutes les matières et mises à jour en temps réel.

Si un dossier requière les services d'un autre spécialiste dans une matière nous nous engageons à en informer le client et proposer les services dudit spécialiste pour une consultation ou le traitement de ce dossier particulier.

2. Réactivité / Disponibilité

Nous nous engageons à adresser au client une première analyse et une première évaluation des honoraires dans les meilleurs délais.

Nous nous engageons à traiter immédiatement toute situation d'urgence.

Nous traitons chaque dossier de manière à assurer un résultat aussi rapide que possible.

Nous nous engageons à la meilleure disponibilité.

Nous répondons systématiquement à toutes questions par courrier postal ou électronique.

3. Qualité

Nous apportons à nos clients des prestations de qualité assurées notamment par :

- La relecture de tout acte écrit d'un avocat par un second avocat sénior ou associé qui valide le document avant envoi ;
- Le suivi en binôme de tous les dossiers, le rôle de chaque intervenant étant préalablement défini pour chaque dossier en fonction de ses compétences particulières ;
- Une revue complète et régulière des dossiers au moyen de « reporting », adressés soit trimestriellement, soit à la demande, aux clients du cabinet ;
- L'informatisation complète des dossiers afin que les réponses aux clients puissent être apportées même en cas d'absence de l'avocat responsable du dossier.

4. Transparence

Nous nous engageons à communiquer le tarif horaire et évaluer à la demande du client le coût à engager pour les prestations sollicitées.

Cette politique est au cœur de notre action.

Ce coût correspond à l'ensemble des honoraires qui nous seront dus pour la prestation définie.

Une nouvelle évaluation sera transmise si l'évolution du dossier implique des prestations complémentaires.

Les débours qui sont les frais que nous engageons pour votre compte au cours de la procédure (acte d'huissier, frais de courriers recommandés...) pour lesquels les avocats ont droit, comme tout mandataire, au remboursement, font, à la demande du client, l'objet d'une évaluation à part.

En cas de condamnation de la partie adverse à payer au client une somme au titre de l'article 700 du Code de Procédure Civile, cette somme qui est destinée à vous rembourser en tout ou en partie vos frais d'avocat vous est reversée.

5. Maîtrise des coûts

Le cabinet s'engage à maîtriser ses coûts de fonctionnement et les autres frais liés au dossier afin de vous garantir :

- Des frais annexes raisonnables (déplacement, photocopies, courriers...);
- Des débours peu importants ;
- Un coût d'honoraires maîtrisé.

6. Intégrité

L'ensemble des avocats du cabinet s'engagent à :

- Informer immédiatement le client de tout risque de conflit d'intérêts ;
- Respecter en toutes circonstances les principes de loyauté, de confidentialité et de secret professionnel.