

## **La politique qualité de JDS avocats**

(MAJ RD 2022 – diff. : 11/22 – revue en RD 2023 sans modification et en RD 2024)

### **Les orientations du cabinet depuis sa création ont été déterminées par la recherche de la satisfaction des attentes de ses clients.**

Pour ce faire, nous avons écouté et analysé les critiques généralement formulées à l'encontre des cabinets d'avocats, et en particulier à l'endroit des cabinets tournés vers la défense des salariés et des représentants du personnel en matière de droit social :

- En matière de pratique judiciaire, une pratique très répandue de « l'abattage », induisant quelquefois une prestation médiocre, souvent des demandes de renvoi répétées allongeant les délais de procédure, et donnant au client le sentiment d'être mal informé sur le déroulement de la procédure et de ne pouvoir que difficilement joindre son avocat ;
- Le défaut d'activité de conseil structurée de manière autonome, et non en tant qu'accessoire d'une activité contentieuse dominante, s'expliquant à la fois par des raisons « culturelles » et par des raisons structurelles, la taille et l'organisation interne de la plupart de ces cabinets ne leur permettant pas de développer une telle activité.

**Sur la base de ces observations, le cabinet s'est constitué en se fixant pour objectif d'offrir aux salariés et agents publics, à leurs représentants et aux organisations syndicales et para syndicales, l'assistance d'un grand cabinet.**

**Il s'agit d'assurer à leur profit, de façon réactive et fiable, des missions complètes en matière de conseil, de défense juridictionnelle et de formation, à l'instar du service dont bénéficient les entreprises, pour contribuer à une certaine égalité des armes.**

**Dans le cadre de la démarche qualité, nous avons mis en place à tous les niveaux des procédures permettant de gérer de façon efficace les flux entrants et sortants.**

**Compte tenu :**

- **des rapprochements nécessaires entre avocats, formateurs et experts (en matière économique, sociale et en santé au travail),**
- **de la nécessité de diversifier nos prestations en répondant à tous les besoins de nos clients (en ce compris en tant qu'organisations ou en tant que particuliers),**

**notre ambition est de devenir, puis de rester, le principal cabinet d'avocats de défense du monde du travail et du monde syndical.**

Pour cela, nous avons rapproché nos compétences de celle d'autres professionnels, dans le cadre du réseau Les JDS, avec pour objectif de travailler en commun de façon interdisciplinaire afin de créer des synergies au profit de nos clients.

Nous avons également étendu nos compétences au-delà de la seule défense des salariés et de leurs représentants dans l'exercice de leurs prérogatives, en proposant désormais :

- un accompagnement aux agents publics comme aux salariés,
- une assistance aux personnes morales liées au mouvement syndical dans la gestion de leur structure,

et en développant nos compétences en droit privé au profit de ces personnes morales et des salariés et agents publics en tant que particuliers.

Notre ambition se double de notre engagement à satisfaire les exigences applicables aux activités d'avocats.

Pour maintenir notre offre qualitative, nous avons en outre la volonté de promouvoir l'amélioration continue de notre système de management de la qualité au service de la satisfaction client. A ce titre, notre Revue de direction périodique nous permet de réaliser un bilan régulier de notre performance, y compris sur l'évaluation de la satisfaction clients, afin de (re) définir les axes stratégiques et les objectifs en matière de qualité.

Pour le cycle 2022 – 2024, les axes sont les suivants :

- Maintenir notre niveau élevé de satisfaction des clients (en matière de conseil, de judiciaire et concernant l'accueil) ;
- Homogénéiser le traitement des dossiers en conseil ;
- Renforcer notre réactivité dans le traitement des demandes en conseil.

Nous comptons sur l'ensemble de nos équipes pour comprendre et s'approprier le sens de notre démarche qualité au service de nos clients.

Les associé.es du cabinet



**Gaétane CARLUS**



**Emmanuel GAYAT**



**Emmanuelle LECHEVALIER**



**Bénédicte ROLLIN**



**Anne-Sophie CARLUS**



**Bettina FERREIRA HOUDBINE**



**Elsa GALAUP**



**Jean-Baptiste MERLATEAU**