

## Les Commissaires Priseurs de Paris certifiés ISO 9001

### La certification ISO 9001, pourquoi ?

Dans l'époque d'adaptation et d'évolution que les commissaires priseurs traversent, il est apparu nécessaire d'améliorer leur image, d'offrir à leurs clients une meilleure visibilité de leurs activités, de rassurer leurs clients, de valoriser le personnel de leurs études et de satisfaire les correspondants en optimisant leurs organisations respectives.

Certains tribunaux de commerce, certains officiers ministériels et certains administrateurs et mandataires judiciaires ont déjà mis en œuvre cette certification ; et l'on a senti une forte attente chez ces correspondants pour que les commissaires priseurs les suivent dans cette voie importante pour l'avenir des activités judiciaires. C'est pourquoi, afin d'optimiser sa propre organisation, la Compagnie Parisienne des Commissaires Priseurs Judiciaires a souhaité se préoccuper de l'amélioration de ses services internes avec la certification.

Puis, afin de fédérer l'ensemble des confrères, le Président de la Compagnie des Commissaires Priseurs Judiciaires de Paris a souhaité mobiliser les commissaires priseurs judiciaires et volontaires dans cette démarche.

A Paris, deux groupes de 10 études chacun ont démarré une démarche collective en mars 2010 et ont été certifiés en février 2011 pour l'ensemble de leurs activités : expertise de meubles et objets d'art, prisées d'inventaires, ventes judiciaires et ventes volontaires. Piasa et Sotheby's France effectuent eux aussi la même démarche en individuel. En régions, de nombreuses sociétés de vente se sont aussi engagées dans la démarche ISO 9001 avec l'accompagnement de Carron Consultants.

C'est une démarche de progrès continu qui permet d'identifier ses points faibles, d'y apporter des actions correctives et qui facilite la remise en cause des habitudes.

En tant que système de management, toutes les activités de l'entreprise y sont abordées : le management, l'organisation, les méthodes de travail, le respect de la réglementation, la satisfaction des clients.

### Maître Berlinghi-Domingo, Commissaire Priseur Enchères Rive Gauche

« Le Président de la Compagnie des Commissaires Priseurs Judiciaires de Paris nous a proposé la démarche qualité ISO 9001 au moment où nous réfléchissions à faire évoluer notre étude en termes de réorganisation interne. Nous souhaitons une sorte d'accompagnement qui nous guide dans le changement que nous voulions impulser. Nous avons d'ailleurs trouvé dans cette démarche un cadre qui nous a permis de fixer une image de notre organisation et de détecter rapidement les points d'amélioration : réunions, analyse des dysfonctionnements grâce aux fiches de progrès, évaluation de nos fournisseurs et partenaires (ex : informaticien). Cela n'a pas été sans contrainte. La principale étant de s'obliger à avoir une vision managériale et pas simplement opérationnelle. Aujourd'hui, après avoir été certifiés, nous ambitionnons d'aller plus loin dans le management et de poursuivre « le coup de dynamisme » que cette démarche a suscité ».

Cette démarche qualité leurs a ainsi permis :

- D'accompagner leur remise en cause pour mieux satisfaire leurs clients ;
- D'améliorer leur communication interne et leur transversalité ;
- De formaliser des procédures sobres et pragmatiques pour mieux homogénéiser leurs façons de faire ;
- De favoriser la régularité de leurs bonnes pratiques dans le temps.

### Pourquoi l'ISO 9001 pour des maisons de vente aux enchères ?

En effet, bien souvent, on connaît l'ISO 9001 dans le secteur industriel. Mais depuis quelques années la qualité certifiée ISO 9001 est en fort développement dans les activités de service (Banques, Assurances,

Communication, ...) et notamment dans les Professions libérales ou réglementées : **88 sociétés de ventes** aux enchères pour l'ensemble de leurs activités (volontaire, judiciaire, ...), des Notaires, des Huissiers, des Administrateurs judiciaires, des Tribunaux de commerce, des Avocats, des Chambres et des Ordres, des Généalogistes, des Médecins, des Pharmaciens ... sont aujourd'hui certifiés, après avoir été accompagnés par Carron Consultants

C'est une excellente opportunité pour les Commissaires-priseurs, leurs clients et leurs collaborateurs. A titre d'exemple, cette norme permet de définir un vrai plan stratégique, de mettre en place une communication interne efficace avec ses collaborateurs, d'évaluer à fréquence définie la satisfaction de ses clients et surtout de mettre en place une dynamique d'amélioration continue.

### Guillaume Le Floc'h, Commissaire Priseur

« La Compagnie des Commissaires Priseurs Judiciaires de Paris nous a proposé la démarche qualité ISO 9001 juste au moment où je venais de reprendre mon étude. C'était donc pour moi, une réelle opportunité de mettre en place une nouvelle organisation qui réponde à un référentiel reconnu. De cette démarche, nous attendions une systématisation ainsi qu'une optimisation de nos procédures de travail pour bénéficier d'une meilleure visibilité de notre activité. C'est ce que nous avons trouvé grâce à deux points : premièrement, l'intervention d'un cabinet externe qui, en tant que consultant expert en organisation, nous a permis de bénéficier d'une vision extérieure et de conseils appropriés. Et, deuxièmement, le fait d'avoir entrepris cette démarche de façon collective, nous a insérés dans des échanges fructueux avec nos confrères pour l'évolution de notre profession.

Cependant, il a fallu passer par un certain formalisme qui finalement, s'est révélé nécessaire. Nous avons donc obtenu notre certification ISO 9001. Mais ce n'est qu'une étape. Nous continuons aujourd'hui à nous réunir de façon régulière lors de nos réunions qualité qui sont devenues pour nous, indispensables. Elles nous

permettent d'analyser nos dysfonctionnements et de hiérarchiser nos priorités. Egalement, le recrutement d'une personne en charge de la qualité nous incite à maintenir la vision stratégique de notre étude ».

### Comment devient-on ISO 9001 ?

La première étape est de choisir un cabinet conseil qui connaît votre secteur pour vous accompagner dans la mise en place de cette démarche qualité. Il structurera la démarche en 4 étapes sur 10 mois avec des comités de pilotage mensuels qui vous permettront d'avancer progressivement. La formalisation d'un système qualité simple et pragmatique est basée sur la maîtrise des risques et la mise en évidence des points de vigilance. L'intérêt de la démarche collective est de partager les « façons de faire » avec les différentes études présentes aux comités de pilotage. Après la construction du système, un certificateur vient dans les hôtels des ventes pour évaluer l'application et l'efficacité du système en fin de démarche. C'est un certificat, individuel pour chacun des membres engagés, délivré pour 3 ans.

### Les points clés de la démarche

La satisfaction client, les ressources humaines, la communication interne et l'amélioration continue

### Et après le premier audit de certification ?

Le certificat est valable pour 3 ans mais chaque année le certificateur doit venir évaluer le système qualité afin d'éviter que la qualité ne dérive. C'est pourquoi, il est préférable d'externaliser vos audits internes et la réalisation de vos revues de direction au Cabinet Conseil, afin de conserver « l'œil externe ».

**Martine Carron**

Directrice Générale Carron Consultants  
carronconsultants@wanadoo.fr