



➤ **Charte nationale Qualité
des cabinets de conseil en propriété industrielle**

GUIDE D'ADHESION





Sommaire

- ▶ Qu'est-ce que la Charte nationale Qualité des cabinets de conseil en propriété industrielle ?
 - ▶ Pourquoi adhérer ?
 - ▶ Identifier les cabinets adhérents
- ▶ Comment adhérer ?
 - ▶ Un plan d'action dynamique
 - ▶ L'auto-évaluation
- ▶ Aller plus loin en contribuant aux réflexions de l'ACPI
 - ▶ Renouveler son engagement pour l'amélioration continue de la qualité
 - ▶ La marque IP Excellence et le logo millésimé
- ▶ Questionnaire d'auto-évaluation

Qu'est-ce que la Charte nationale Qualité des cabinets de conseil en propriété industrielle ?

Initiée par l'Association des Conseils en Propriété Industrielle (ACPI), la Charte nationale Qualité des cabinets de conseil en propriété industrielle (CPI) a pour objectif de **soutenir et d'accompagner les cabinets de CPI dans l'amélioration continue de la qualité de leurs services.**

L'adhésion à cette Charte est une démarche volontaire.

La Charte nationale Qualité des cabinets de conseil en propriété industrielle c'est :

- **3 principes forts assortis d'engagements traduits par un plan d'action**
- **une méthode d'auto-évaluation annuelle**
- **des groupes de réflexion et des outils de communication**

Pourquoi adhérer à la Charte nationale Qualité des cabinets de conseil en propriété industrielle ?

La Charte s'articule autour de **principes clés** visant à délivrer au client un conseil :

Stratégique
Transnational
100 % responsable

La Charte nationale Qualité des cabinets de CPI a **3 dimensions** :

- **une dimension universelle** : la Charte s'adresse, au travers de leurs dirigeants, à tous les cabinets de CPI attachés aux valeurs fondamentales du métier et au rôle historique et stratégique de l'Association des Conseils en propriété Industrielle (ACPI) ;
- **une dimension pédagogique** : la Charte a vocation à diffuser une culture de qualité et des ressources documentaires à l'ensemble de ses adhérents ;
- **une dimension promotionnelle** : les cabinets de CPI qui choisissent d'adhérer à la Charte peuvent valoriser leurs engagements auprès de leurs clients et partenaires institutionnels, et ce dans un contexte actuel hautement concurrentiel.



Identifier les cabinets de CPI adhérents de la Charte

La liste des adhérents à la Charte nationale Qualité des cabinets de conseil en propriété industrielle est accessible sur le site www.acpi.asso.fr.



Comment adhérer ?

L'adhésion est réservée aux membres de l'ACPI qui s'engagent **à mettre en place et à développer une démarche d'amélioration continue de la qualité** basée sur :

- le respect des valeurs de l'Association, telles qu'énoncées dans ses statuts et dans son règlement intérieur visant, notamment, l'éthique et la confraternité.
- les engagements prévus dans la Charte dont le respect est suivi par un système d'auto-évaluation.

L'adhésion est effective dès l'inscription en ligne sur le site de l'ACPI (www.acpi.asso.fr).

Elle implique la mise en place, sans délai, des outils de management et de reporting nécessaires pour renseigner les indicateurs figurant dans le document d'auto-évaluation.



Un plan d'action dynamique

Au regard des principes de la Charte, chaque cabinet de CPI est appelé à mettre en place un plan d'actions annuel qu'il lui appartient de définir, seul ou avec le soutien de l'ACPI.

L'objectif est d'inciter chaque cabinet signataire à s'interroger périodiquement sur ses compétences, son savoir-faire, ses méthodes de travail, sa relation client, et sa capacité à les faire évoluer en considération des objectifs de la Charte.



L'auto-évaluation

Chaque année, les signataires de la Charte doivent procéder à leur auto-évaluation pour vérifier si leurs pratiques sont conformes aux dispositions de la Charte et, le cas échéant, les améliorer.

L'auto-évaluation est obligatoire. Elle doit être réalisée de manière complète et mentionner des réponses exactes et précises.

Le formulaire d'auto-évaluation est accessible à l'adresse mentionnée sur le site de l'ACPI.

Il doit être rempli en ligne, **au plus tard le 30 septembre de l'année en cours.**

Les chiffres et autres indications fournis concernent l'année civile qui précède l'année au cours de laquelle l'entreprise renseigne le questionnaire d'auto-évaluation.

L'ACPI s'engage à garantir la confidentialité du traitement des données dans la limite de ses obligations statutaires et légales.

Un tiers, personne physique ou morale liée par un accord de confidentialité, est chargé de :

- s'assurer que les auto-évaluations ont été adressées dans les délais impartis,
- vérifier que les auto-évaluations ont été remplies de manière suffisamment complète,
- les rendre anonymes après leur avoir attribué un numéro de traitement,
- prévenir le Conseil de vigilance des défauts de réponse par absence totale de réception de l'auto-évaluation ou réception d'une réponse trop lacunaire.

Le Conseil de vigilance intervient sur les cas communiqués par le tiers au dernier point ci-dessus.

L'analyse des auto-évaluations est réalisée par le tiers.

Il lui appartient d'étudier les réponses rendues anonymes en vue :

1. de vérifier la bonne compréhension des questions et, le cas échéant, de suggérer une amélioration du questionnaire, notamment en vue d'un traitement automatisé des données ;
2. de relever les forces et les faiblesses des pratiques des cabinets de CPI sur les différents points abordés ;
3. de proposer une orientation des travaux de l'ACPI pour accompagner les cabinets de CPI désireux de poursuivre leur démarche qualité, voire, de faire évoluer la Charte ;
4. d'établir une synthèse et de la présenter au Bureau, voire, au Comité.

L'analyse des réponses doit traduire une prise en compte des résultats des auto-évaluations précédentes.

Cette prise en compte devra donc être visible dans l'évolution des réponses au questionnaire d'une année sur l'autre, ce qui implique une analyse effective de la situation du Cabinet chaque année et des réponses au questionnaire circonstanciées.

L'AUTO-EVALUATION en dix points clés :

- stratégie et pratique métier
- action à l'international
- sécurité des données
- confidentialité
- satisfaction client
- intérêt général
- ressources humaines
- gouvernance
- éthique & transparence
- développement durable



Les cabinets sont invités à mettre en place les indicateurs leur permettant de répondre précisément au questionnaire d'auto-évaluation et de réaliser le suivi de leurs performances.



Aller plus loin en contribuant aux réflexions de l'ACPI

L'ACPI s'engage à favoriser les réflexions métier, les échanges de bonnes pratiques et la recherche de solutions opérationnelles au sein de son Bureau, du Comité et des groupes de travail mis en place en réponse aux besoins identifiés grâce au questionnaire d'auto-évaluation.



Renouveler son engagement pour l'amélioration continue de la qualité

Pour inciter les cabinets à poursuivre dans la durée leur démarche d'amélioration continue de la qualité, l'adhésion à la Charte doit être renouvelée annuellement.

L'adhésion à la Charte nécessite de respecter les engagements qui y sont mentionnés, de mettre en place les indicateurs nécessaires pour renseigner le questionnaire d'auto-évaluation, de le remplir et de l'adresser dans les délais impartis, et de régler la contribution financière au fonctionnement de la Charte telle que fixée annuellement par l'Assemblée Générale de l'ACPI, en même temps que la cotisation annuelle due à l'Association.

L'adhésion à la Charte est ouverte à partir de l'année 2015. Les premiers questionnaires d'auto-évaluation seront à retourner au plus tard le 30 septembre 2015. La contribution financière au fonctionnement de la Charte sera déterminée à l'occasion de l'AG 2016 statuant sur l'exercice 2015 et appelée pour la première fois en janvier 2016.



La marque IP Excellence et le logo millésimé

Le cabinet qui a adhéré à la Charte entre le 1er janvier et le 30 août de l'année en cours, qui a respecté ses engagements (actions d'amélioration de la qualité et contribution financière au fonctionnement de la Charte) et qui a procédé à son auto-évaluation avec succès peut anticiper le renouvellement de son adhésion dès le 1er octobre de l'année N et solliciter le fichier du logo millésimé de l'année N+1 pour une utilisation de celui-ci dès janvier N+1.

A contrario, le cabinet de CPI qui ne respecte pas ses obligations et le délai du 30 septembre pour adresser son auto-évaluation à l'ACPI perd, à compter du 1^{er} janvier de l'année suivant l'année de référence, le droit de se référer à la Charte.

La reproduction, la représentation, ou toute autre forme d'exploitation de la marque IP Excellence*, quel que soit son millésime, est en conséquence strictement interdite sous peine de constituer une contrefaçon.

**Marque déposée en couleur par l'ACPI auprès de l'INPI le 13/04/2015, sous le n°154172993, avec son règlement.*



Questionnaire d'auto-évaluation

- I. Stratégie et pratique métier**
 - Actions de sensibilisation
 - Obtention de titres utiles à la stratégie des clients
 - Action génératrice de valeur et modèles d'affaires
 - Gestion des précontentieux et contentieux

- II. Action à l'international**
 - Compétences
 - Interventions

- III. Sécurité**
 - Outils
 - Pratiques

- IV. Confidentialité**
 - Stockage et transfert des données
 - Contrats

- V. Satisfaction client**
 - Norme ISO
 - Relation client

- VI. Intérêt général**
 - Action en France, notamment auprès de l'ACPI
 - Action à l'international

- VII. Ressources humaines**
 - Diversité
 - Recrutement et formation professionnelle

- VIII. Gouvernance**
 - Accès au capital
 - Parité

- IX. Ethique et transparence**
 - Conflit d'intérêts
 - Information sur les prix

- X. Développement durable**
 - Démarche RSE / norme ISO
 - Fournitures écologiques et recyclage

I. STRATEGIE ET PRATIQUE METIER

I.1. Sensibilisation et conseil client

Les Cabinets de CPI s'engagent à réaliser pro bono des actions de sensibilisation, à conseiller leurs clients de manière proactive et à leur délivrer un conseil sur mesure.

Proposez-vous un premier rendez-vous gratuit à vos nouveaux clients ?	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
Organisez-vous des actions de sensibilisation en dehors des permanences INPI ?	Non	Oui, à titre gratuit	Oui, à titre onéreux	
Rédigez-vous des articles ou des ouvrages ?	Non	Oui rarement	Oui souvent	
Combien de temps consacrez-vous annuellement à vos actions de sensibilisation (y compris de préparation) ?				
Dans quelle mesure êtes-vous proactif vis à vis des besoins de vos clients ?				
Proposez-vous des actions de veille à vos clients ?	Non		Oui	
Considérez-vous la spécificité du secteur d'activité de vos clients pour intervenir « sur mesure » ?	Pas particulièrement	Oui, absolument	Si oui, précisez comment	
Avez-vous des suggestions sur cette partie du questionnaire ?				

I.2. Optimisation de la stratégie des clients

Les dirigeants de cabinets s'engagent à veiller à l'obtention de titres adaptés à la stratégie de leurs clients

Par quel(s) indicateur(s) jugez-vous l'utilité du titre pour vos clients ?			
Quel est votre pourcentage du nombre de titres maintenus (partiellement ou en totalité) après avoir été soumis à une procédure d'annulation ou de révocation ?	Nombre de procédures d'annulation ou de révocation/an	Nombre de titres maintenus après ces procédures/an	
Est-ce que vos conseils sont suivis par vos clients ? Si non, pour quels motifs ?			
Avez-vous des suggestions sur cette partie du questionnaire ?			

I.3. Valoriser des actifs immatériels

Les cabinets de CPI s'engagent à mettre en œuvre une stratégie de protection génératrice de valeur, à proposer à leurs clients des modèles d'affaires basés sur la PI et à les renseigner sur la fiscalité de la PI.

Quel est votre nombre de titres (brevets, marques, modèles) déposés dans l'année ?					
Quel est votre nombre de titres (brevets, marques, modèles) qui ont fait l'objet d'une valorisation financière dans l'année ?					
Intervenez-vous dans la détermination des stratégies d'exploitation des titres que vous avez contribué à créer pour vos clients ?	Très rarement	Parfois	Régulière-ment	Souvent	Systematiquement
Dans quelles circonstances êtes-vous amenés à aborder des questions financières et fiscales avec vos clients ?					
Etes-vous informés des dispositions concernant le Crédit Impôt Recherche ?	Non		Pas très bien		Très bien
Quels dispositifs de financement ou d'aide au financement conseillez-vous à vos clients ?	Aucun			Précisez	
Avez-vous des suggestions sur cette partie du questionnaire ?					
I.4. Gestion des différends Les dirigeants de cabinets s'engagent à piloter les précontentieux et les contentieux de leurs clients dans l'intérêt stratégique et économique de ces derniers en leur conseillant une stratégie de défense adaptée.					
Disposez-vous d'une équipe dédiée à la gestion des différends ?	Non		Oui		
Capitalisez-vous l'expérience ?	Non		Oui	Précisez comment	
En cas de contentieux volumineux, comment vous organisez-vous pour faire face ?					
Avez-vous des suggestions sur cette partie du questionnaire ?					
II. ACTION A L'INTERNATIONAL Les dirigeants de cabinets s'engagent à favoriser une connaissance des conventions internationales ainsi qu'un environnement multiculturel et polyglotte. Ils s'engagent à faciliter les échanges transnationaux, à travers un réseau de correspondants sélectionnés.					
Quelles sont les langues parlées dans votre cabinet ?	Anglais	Allemand	Espagnol	Chinois	Autre(s)
Des cours de langues ont-ils été proposés à vos salariés cette année ?	Non pas cette année			Oui cette année	
Quelles sont les nationalités, autres que françaises, représentées dans votre cabinet ?	Anglais	Allemand	Espagnol	Chinois	Autre(s)

Dans quelles associations internationales votre cabinet est-il actif ?			
Des membres de votre cabinet interviennent-ils à l'étranger ?	Jamais	Parfois	Souvent
Avez-vous un outil de suivi de la qualité de prestations des correspondants et avocats travaillant pour votre cabinet ?	Non		Oui
Quelle est la date de votre dernière visite de votre réseau de correspondants à l'étranger ?			
L'adhésion à la FICPI est-elle un critère de sélection de vos correspondants étrangers ?	Non		Oui
Avez-vous des suggestions sur cette partie du questionnaire ?			
III. FIABILITE ADMINISTRATIVE ET SECURITE DES DONNEES			
Les dirigeants de cabinets s'engagent à sécuriser leurs procédures administratives (objectif zéro défaut).			
Formez-vous vos salariés à la gestion de votre base de données ?	Non		Oui
Existe-t-il une procédure de repérage et de résolution des erreurs administratives ?	Non		Oui
Avez-vous mis en place une procédure de validation par un N+1 /senior ou une double vérification ?	Non		Oui
Disposez-vous d'une sécurité informatique pour votre serveur et pour les postes de travail sur site et à distance ?	Non		Oui
Avez-vous des suggestions sur cette partie du questionnaire ?			
IV. CONFIDENTIALITE			
Les dirigeants de cabinets s'engagent à étendre l'obligation de confidentialité à tous les personnels, pendant la durée du contrat de travail et après la fin du contrat.			
Existe-t-il une clause de confidentialité dans vos contrats de travail ?	Non		Oui pour les CPI Oui pour tous les salariés
Existe-t-il une clause de confidentialité dans les contrats de sous-traitance et prestataires externes ?	Non		Oui parfois Oui systématiquement
Quel est votre mode de communication des documents confidentiels (textes de brevet avant dépôt, etc.) ?			

Avez-vous mis en place des procédures sécurisées pour l'échange de documents confidentiels ?	Non	Oui	
Avez-vous mis en place une sauvegarde sécurisée (cryptée) ?	Non	Oui	
Quels sont vos procédures et/ou outils de destruction des documents confidentiels ?	Pas de procédure spécifique	Broyeur en interne	Prestataire spécialisé
Avez-vous des suggestions sur cette partie du questionnaire ?			

V. SATISFACTION CLIENT

Les dirigeants de cabinets s'engagent à mesurer tout au long de la prestation la satisfaction client, à étudier toute opportunité d'amélioration de la prestation, à faire preuve de réactivité et à tout mettre en œuvre en cas d'urgence.

Organisez-vous des enquêtes de satisfaction auprès de vos clients ?	Non	Oui Si oui, à quelle fréquence ?
Quelles sont les actions que vous mettez en place suite à l'analyse des enquêtes de satisfaction ?		
Disposez-vous d'un outil informatique de suivi et de reporting des délais de procédures en surveillance dans votre cabinet ?	Non	Oui
Quelles informations souhaitez-vous recueillir sur le suivi et le reporting ?		
Etes-vous certifié ISO 9001 ?	Non	Oui
Avez-vous des suggestions sur cette partie du questionnaire ?		

VI. INTERET GENERAL

Les cabinets de CPI s'engagent à contribuer aux réflexions et travaux collectifs de l'ACPI et des autres organisations sectorielles ; et d'une manière générale, à adopter une attitude proactive au bénéfice d'un droit européen protecteur et harmonisé.

Quel est le nombre d'heures consacrées à la participation aux organisations ayant une action internationale (ACPI, FICPI, EPI, etc.) ?		
Avez-vous adressé dans l'année une ou plusieurs propositions de sujets à l'ACPI ?	Non	Oui
Avez-vous participé à un groupe de travail de l'ACPI, du CET, de la FICPI ?	Non	Oui
Avez-vous participé ou été volontaire pour répondre à un questionnaire dans le cadre de la FICPI ?	Non	Oui

Quel est le pourcentage de CPI membres actifs au sein des commissions de la CNCPI, APRAM, etc., dans votre cabinet ?					
Avez-vous des suggestions sur cette partie du questionnaire ?					
VII. RESSOURCES HUMAINES					
VII.1. Les dirigeants de cabinets s'engagent à respecter tous les individus sans aucune discrimination, à agir en équité, à veiller à la diversité sociale, et à lutter contre les inégalités.					
Quelles actions ont été mises en œuvre pour favoriser la diversité au sein de votre Cabinet ?					
Employez-vous des salariés handicapés ou avez-vous recours à des ateliers agréés ?	Non		Oui		
Payez-vous la taxe Agefiph ?	Non		Oui		
Avez-vous des suggestions sur cette partie du questionnaire ?					
VII.2. Les dirigeants de cabinets s'engagent à recruter des professionnels d'un haut niveau académique, capables d'accompagner les dirigeants, les chercheurs, les ingénieurs et les juristes expérimentés.					
Quel est le pourcentage de CPI ou de mandataires européens au sein de votre cabinet ?					
Combien d'ingénieurs et juristes en cours de qualification se trouvent dans votre cabinet ?					
Combien de candidats à un examen de qualification CPI ou mandataire européen votre cabinet a-t-il présenté cette année, et combien ont été reçus ?	Présentés cette année		Reçus cette année		
Quel est le niveau d'étude de votre personnel administratif ?	Bac	Bac +2	Bac +3	Bac + 5	Autres
Avez-vous des actions de formation diplômantes (CAB, CAM, VAE) ?	Non		Oui		
Avez-vous des suggestions sur cette partie du questionnaire ?					
VIII. GOUVERNANCE					
Les dirigeants de cabinets s'engagent à mettre en place une gouvernance basée sur les valeurs de la profession, à s'impliquer dans l'activité quotidienne et à mettre en avant la valeur travail par rapport au capital. Ils s'engagent à favoriser l'accès de leurs salariés à l'actionariat de l'entreprise.					

Les salariés ont-ils accès au capital de votre cabinet ?*	Non	Oui Si oui, sur quel critère ?
Quel est le pourcentage de femmes au sein de vos organes de direction ?		
Existe-t-il dans votre cabinet des produits sociaux : mutuelle, prévoyance, intéressement (PEE, PER, CET) ?	Non	Oui
Avez-vous des suggestions sur cette partie du questionnaire ?		
IX. ETHIQUE & TRANSPARENCE		
<p>Les dirigeants de cabinets s'engagent à clarifier la structure de prix pratiqués au regard des services rendus et à expliquer les procédures et le droit de la PI à leurs clients pour une meilleure compréhension et fluidité des relations CPI-clients.</p>		
Comment prévenez-vous les risques de conflits d'intérêts ?		
Votre cabinet dispose-t-il de tarifs consultables sur demande par les clients ?	Non	Oui
Votre cabinet fournit-il des devis pour ses prestations sur demande ?	Non	Oui
Avez-vous des suggestions sur cette partie du questionnaire ?		
X. DEVELOPPEMENT DURABLE		
<p>Les dirigeants s'engagent à respecter strictement les obligations légales en matière d'hygiène et de sécurité au travail et à considérer l'impact de leurs actions sur la communauté, les personnes et les activités. Ils s'engagent à mettre en place une démarche RSE.</p>		
Avez-vous mis en place une démarche RSE selon la norme ISO 26000 ?	Oui	Non
Quel est votre pourcentage de fournitures écologiques utilisées ?		
Triez-vous et recyclez-vous vos déchets ?	Oui	Non
Citez 3 de vos bonnes pratiques en matière de développement durable		
Avez-vous des suggestions sur cette partie du questionnaire ?		

acpi Association des Conseils
en Propriété Industrielle

13, rue du Quatre-Septembre 75002 Paris
www.acpi.asso.fr