

## CHARTRE DE QUALITE DES MEMBRES DE PRAGMA

### PRINCIPES

- Les membres doivent respecter les normes de qualité et accepter le contrôle qualité de Pragma.
- Les membres doivent fournir un standard de qualité irréprochable qui doit être fiable, efficace et au meilleur coût pour le client.
- Les membres doivent être réactifs aux demandes des membres et des clients et mettre en relation le membre ou le client avec un avocat spécialisé.
- La réponse doit être apportée dans les meilleurs délais.
- La prestation des membres doit être honnête, professionnelle, pratique, complète et innovante.
- Les membres doivent surmonter les barrières linguistiques et culturelles et aider les membres et leurs clients à comprendre les différences de procédure et commerciales dans leurs localités respectives.
- Les membres doivent participer activement aux activités professionnelles de Pragma, telles que le développement et les activités structurelles.
- Les membres doivent considérer tout autre membre comme le plus important de leur client, apporter à tout dossier l'approche la plus pertinente et rendre la relation la plus facile possible.

### NORMES DE QUALITE

Nos normes de qualité portent sur:

- **Efficacité des moyens**  
Tout cabinet membre devra être organisé de manière efficace afin de garantir la meilleure qualité de service au client, en cherchant et en trouvant une solution aux besoins de ce dernier.  
Le cabinet membre doit être situé dans un bureau bien localisé disposant de services et de moyens modernes et suffisants pour le développement de sa profession ; une ligne de fax indépendante, une photocopieuse, une adresse e-mail sont essentiels en plus d'une ligne téléphonique et d'une page web.  
Ces règles de travail sont applicables à tous les composants et collaborateurs du cabinet.
- **Promptitude dans la réponse**  
Les dossiers transmis en interne doivent être considérés comme des dossiers prioritaires.  
Toute demande devra être transmise par écrit (par fax ou e-mail) au bureau concerné, qui devra répondre immédiatement pour ce qui est de la première approche. Un interlocuteur immédiat devra spécifier le temps de réponse nécessaire.  
Le cabinet initial devra être informé de toute correspondance postérieure entre le cabinet et

## QUALITY CHARTER OF PRAGMA'S MEMBERS

### PRINCIPLES

- Members must comply with quality norms and accept Pragma's quality control.
- Members must provide an impeccable standard of service which must be reliable, efficient and cost effective for the client.
- Members must be responsive to Members' and clients' needs and put a Member/Client in contact with a specialized lawyer.
- The assistance required must be provided in a timely manner.
- Members' advice must be honest, professional, practical, comprehensive and innovative.
- Members will overcome language and cultural barriers and help Members and their clients to understand the procedural and commercial differences in their respective localities.
- Members must actively participate in Pragma's professional activities, such as development and structural activities.
- Members must consider any other Member as the most important of their customer, grant a proper approach to any file and make the relationship the easiest they can.

### QUALITY RULES

Our quality norms are focused on:

- **Efficiency of the means**  
Each member law firm will have to be efficiently organized in order to guarantee the best quality of service to the client, seeking and finding a solution to the necessities of the latter.  
The member law firms must necessarily be able to rely on a well located office that include facilities and worthy, sufficient and modern means for the development of its profession; an independent fax line, photocopying machine, electronic mail being essential in addition to sufficient telephone lines, and a webpage advisable.  
These work norms must be applied to all the components and collaborators of the office.
- **Promptness in answering**  
Matters transmitted internally must be considered as priority files.  
Any matter will have to be transmitted by written (by fax or by e-mail) to the concerning office, who will have to answer immediately regarding the first prompt information. An immediate interlocutory answer will have to specify the timing of the answer.  
The initial office will have to be informed about any posterior correspondence between the office and the client and a regular updating of the file is

le client. Une mise à jour régulière du dossier est requise.

- **Transparence des honoraires**

Le cabinet membre devra avoir à sa disposition un programme de management qui lui permette de justifier le temps consacré au dossier et de communiquer à tout moment le niveau des honoraires atteint.

Le membre doit communiquer en avance ses propres honoraires et le mode de paiement requis, qui devront refléter les standards internationaux et non locaux.

- **Police d'assurance de responsabilité civile**

Les cabinets membres devront disposer d'une assurance de responsabilité civile incluant tous les avocats concernés par le dossier.

- **Renommée internationale**

Les cabinets membres doivent être bien établis et la majorité de leurs collaborateurs doivent avoir une expérience professionnelle de cinq ans au moins.

- **Langues**

Tous les cabinets doivent disposer d'un équipement permettant une bonne communication, parlée et écrite, de la part de leur secrétariat et des professionnels concernés, dans l'une au moins des deux langues suivantes : anglais et français, en plus de leur langue nationale.

Le cabinet doit également comprendre un avocat dominant l'une des deux langues évoquées ci-dessus à un niveau excellent dans le domaine particulier du langage juridique.

- **Confidentialité**

Tous les dossiers sont confidentiels, conformément aux règles déontologiques de notre profession.

- **Indépendance des membres**

Les membres doivent être indépendants de toute idéologie morale, politique ou religieuse et ne doivent être absolument liés à aucune organisation de tout type.

- **Image de marque**

Les membres doivent se présenter aux autres membres et ses clients comme des membres de Pragma, en utilisant au maximum le même logo et la même présentation commerciale. La référence à l'appartenance à Pragma doit apparaître dans les cartes de visite, les papiers à en-tête et les pages web.

- **Communication**

Les membres doivent communiquer à tout cabinet concerné par tout dossier tout risque financier ou économique ou toute situation atypique d'un client pouvant représenter potentiellement un risque pour tout professionnel ou tout membre de Pragma, dans le respect des normes habituelles de confidentialité.

requested.

- **Fees transparency**

The member law firms will have computer management programs at their disposal, in order to be able to justify the time dedicated to the file and to communicate at any moment the level of fees.

The member must communicate in advance its own fees and way of payment, which have to reflect international and not local standard.

- **Civil responsibility insurance cover**

The member law firms will have a civil insurance cover including all the lawyers involved in the assistance.

- **International renown**

The member law firms must be well established and most of their members must have an experience of at least five years of professional practice.

- **Knowledge of languages**

Each member law firm must have the relevant equipment to ensure that a proper communication, spoken and written, can be maintained from its secretariat and professionals involved in one of the two following languages (English and French), in addition to its own.

The office will also have a lawyer who masters one of the previously mentioned languages, at the sufficiently high and specialized level required by legal language.

- **Confidentiality**

All the matters are confidential, in accordance with the deontological rules of our profession.

- **Independence of all the members**

Each member must be independent of any moral, political, religious or other ideology and absolutely free in respect of any organisation whatsoever.

- **Brand image**

Each member must introduce itself to other members and to customers as a member of Pragma, using as far as possible the same logo and the same commercial presentation. The reference to Pragma's membership must appear in cards, letterhead and websites.

- **Communication**

Each member must communicate to any other involved member in any file any financial, economic or particular situation due to a customer which can constitute a risk for a professional or a member of Pragma, respecting the ordinary confidentiality.