



LA DÉMARCHE QUALITÉ DU MANAGEMENT ACCOMPAGNÉE PAR LES INTERVENANTS DE L'ISEOR

Mettre en place **progressivement la qualité du management
des activités et des personnes**
en l'adaptant **aux particularités** de l'agence



Pour travailler **efficacement et sereinement**

**Travaux au sein
de chaque agence
(séances intra-
agence)**



**Diagnostic participatif des dysfonctionnements, évaluation
des coûts cachés, groupe de projet, mise en œuvre de
solutions et des outils de management, évaluation de la
valeur ajoutée créée**

**Travaux entre
agences (séances
inter-agences)**



**Pour un groupe de 9 agences : formation-concertation
collective aux outils du management socio-économique de
l'architecte et de ses principaux collaborateurs, échanges
entre participants**

**Travaux optionnels
(préparation
certification ISO)**



**Phase complémentaire pour les agences qui le souhaitent :
introduction, consolidation ou stimulation de la certification
démarche qualité ISO version 2008**



Grâce à **une réflexion commune sur les actions** à mettre en œuvre
et une **dynamique de progrès** dans l'agence



Validation sous la forme d'un **certificat** sur base d'évaluation faite
à la fin du processus par les intervenants ISEOR

■ L'équipe de l'ISEOR intervient également dans les enseignements
en qualité et en management :

Master Management des Activités Libérales Réglementées - MALR (IAE de Lyon),
Institut des Métiers du Notariat de Lyon (BTS, Licence et Maîtrise).

contacts



ISEOR : 04 78 33 09 66
www.iseor.com

> Véronique Zardet (zardet@iseor.com)

> Laurent Cappelletti (cappelletti@iseor.com)



L'expertise de ses intervenants pour conduire une démarche de qualité du management et des performances



Doter votre agence d'outils et de méthodes de management adaptés et simples
conciliant **performance, réglementation et normes**



Convertir les coûts cachés en **valeur ajoutée** et développer **la rentabilité**



Améliorer la compétitivité de votre agence, **sa stratégie** et **les services
proposés** aux clients



Introduire et stimuler **une Démarche de certification qualité ISO 9001**
(Pour les agences qui le souhaitent)

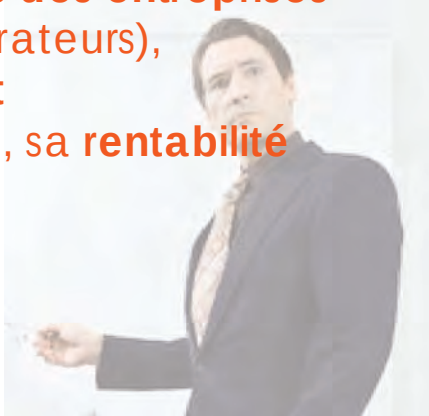


■ En s'appuyant sur **son expérience acquise**
sur **plus de 1200 entreprises** depuis 33 ans et en particulier dans
les entreprises libérales réglementées, cabinets d'expertise comptable,
et dans plus de 500 offices notariaux.

■ Grâce à un accompagnement **personnalisé**
de votre agence impliquant **architectes et collaborateurs**
dans un dispositif **souple, adapté et progressif**

■ **Convertir vos coûts cachés** en valeur ajoutée
pour **développer votre activité**


L'ISEOR est intervenu depuis 10 ans auprès des entreprises libérales réglementées (de 1 à 70 collaborateurs), pour améliorer la qualité du management et du fonctionnement de l'activité libérale, sa rentabilité et sa compétitivité.



QUELS SONT LES APPORTS DES INTERVENANTS DE L'ISEOR POUR VOTRE AGENCE ?

Faire face aux nouveaux défis de la profession d'architecte

- Un environnement incertain et concurrentiel
- Une exigence élevée des clients
- La consolidation des résultats de l'agence
- La conciliation de la qualité et du management
- Le développement des activités en maîtrisant les risques



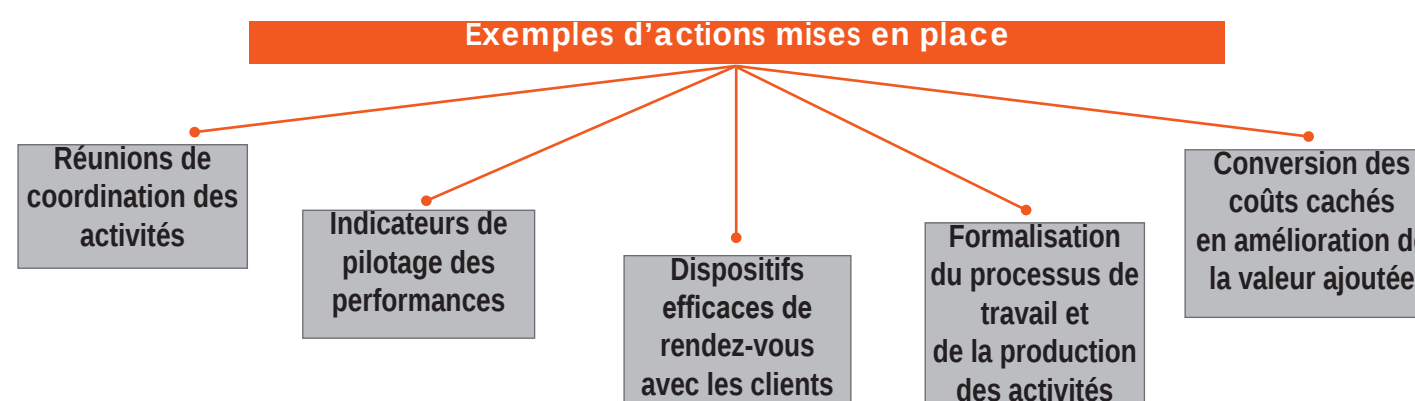
Bénéficier d'une assistance extérieure pour :

- Adapter au contexte de l'agence des outils de management et de la qualité
- Apporter des méthodes de travail et une dynamique de progrès
- Aider architectes et collaborateurs pour améliorer le fonctionnement de leur agence
- Convertir les coûts cachés en valeur ajoutée et développer la rentabilité
- Transférer des savoir-faire pour renforcer durablement les performances de l'agence



RÉSULTATS constatés sur les professions libérales réglementées

- **Mobilisation des collaborateurs** dans l'amélioration de la qualité et le respect des règles
- **Consolidation** de la cohésion d'équipe et **gestion des conflits**
- **Amélioration de la qualité** de service rendu aux clients
- Développement de la **communication interne**
- Amélioration de la **gestion du temps et des délais** : rendez-vous clients, comptabilité...
- Renforcement de la **rentabilité**
- **Management des collaborateurs** : évaluation des compétences, plans de formation intégrée et motivation
- **Pérennisation des équipes** et amélioration de leur participation
- Mise en œuvre d'une **stratégie pro-active de développement** de l'agence



Bibliographie (extraits)



. «Le management stratégique des professions libérales réglementées», colloque 2009, actes à paraître en 2010

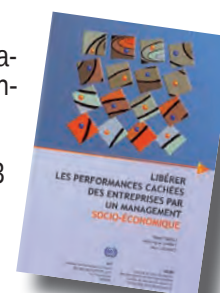
. «Management socio-économique : une approche innovante », Les professions libérales réglementées et l'innovation socio-économique, Festival du management socio-économique, Colloque de l'ISEOR, Lyon, 2008, Édition Economica, 2009

. «Libérer les performances cachées des entreprises par un management socio-économique», théorie de management portant le label BIT (Bureau International du Travail), 2000, 2^{ème} version 2008

. « Développement stratégique et management socio-économique dans le notariat », in L'Université Citoyenne, progrès, modernisation, exemplarité, ISEOR, Édition Economica, 2003

. « Enjeux stratégiques des professions libérales réglementées, mutation des pratiques de management et impact sur la performance. Cas des offices de notaires », Thèse de Doctorat de Sciences de Gestion de l'Université de Lyon, Karine Rymeyko sous la direction d'Henri Savall, 2002

. «L'évolution de l'expert comptable : conseil en management», ISEOR, Édition Economica, 1993



Renseignements et commandes de ces ouvrages : www.iseor.com/publications_ouvrages
ou courriel : secretariat.general@iseor.com - 04 78 33 09 66