

Exemples d'outils et d'actions mis en œuvre dans le premier groupe des agences d'architectes

Grille de compétences

Eventail de délégation concertée pour harmoniser la charge de travail

Entretiens individuels semestriels préparés par le gérant et les collaborateurs

Aménagement par le gérant de plages horaires de « non disponibilité » (pour des travaux demandant de la concentration)

Plan d'actions prioritaires (=pilotage et mise en œuvre des décisions stratégiques)

Création d'indicateurs de suivi de la facturation et des paiements

Programmation d'une journée d'archivage/rangement par semestre

Résultats d'agences d'architectes

- **Qualité du fonctionnement:**

- *La répartition des rôles dans l'agence est-elle claire lors de l'absence du gérant ou d'un collaborateur ? Les fichiers contacts des clients/partenaires sont-ils à jour ? Qui s'assure qu'un dossier est complet compte tenu des obligations juridiques en vigueur ? L'archivage des dossiers et le rangement de l'agence sont-ils régulièrement effectués ? La transmission d'information est-elle réalisée dans de bonnes conditions (transmission de plans, notes de rendez-vous...) ? Existe-t-il un dispositif effectif de réunions formelles (réunion de gestion de l'agence/réunion par projet ou chantier) ?*

- **Qualité du management :**

- *L'agence a-t-elle une vision stratégique à long terme (3 ans) ? Les membres de l'agence participent-ils à la mise en œuvre de la stratégie ? La répartition de la charge de travail entre le gérant et ses collaborateurs est-elle claire ? Comment développer la polyvalence pour gérer les surcharges et sous-charges d'activités ? L'agence a-t-elle un plan de formation formalisé ? Le gérant réalise-t-il des entretiens individuels réguliers avec ses collaborateurs ?*

- **Qualité des produits :**

- *L'accueil des partenaires et des clients peut-il être effectué à tout moment ? Le suivi des paiements est-il rigoureux ? Toutes les prestations réalisées sont-elles facturées ? Le taux de vente est-il maîtrisé ? Le degré d'expertise de l'agence est-il reconnu par les clients et les partenaires ? Les clients sont-ils informés au bon moment des dépassements de délais ?*

- **Performance économique obtenue :**

Les améliorations ont permis de convertir, en 10 mois, les coûts cachés (120 000 € en moyenne pour chaque agence), provenant des dysfonctionnements, en valeur ajoutée pour l'agence (plus de 40 000 € euros en moyenne par agence). L'investissement consenti pour la formation (Coût de la formation + temps consacrés par les membres de l'agence) a été intégralement récupéré par l'ensemble des agences bien avant la fin du cycle.

Nombre moyen de personnes par agence	Coûts cachés moyens détectés	Coûts cachés par pers. et par an	Conversion de coûts cachés en valeur ajoutée
4,3 pers.	120 300 € / agence	27 000 € / pers.	Plus de 10 000 € Soit environ 40%



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

