

L'Institut ISEOR vous propose

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,
agences d'architectes 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**

LA DÉMARCHE QUALITÉ DU MANAGEMENT ACCOMPAGNÉE PAR LES INTERVENANTS DE L'ISEOR PAR UNE FORMATION-ACTION EN MANAGEMENT

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**.

⇒ Pour travailler efficacement :

**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 des ses principaux collaborateurs, échanges entre participants

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

⇒ L'Ordre des Architectes Rhône-Alpes et l'Iseor vous proposent l'ouverture d'un **nouveau groupe**

- Le mercredi 21 septembre 2011
- Le mardi 22 novembre 2011
- Le mardi 24 janvier 2011
- Le mardi 20 mars 2012
- Le mardi 5 juin 2012

- de 16h00 à 19h00
- de 16h00 à 19h00
- de 16h00 à 19h00
- de 16h00 à 19h00
- de 14h00 à 19h00

⊙ **Contact CROARA :**

Tel : 04 78 29 09 26

www.architectes.orgs

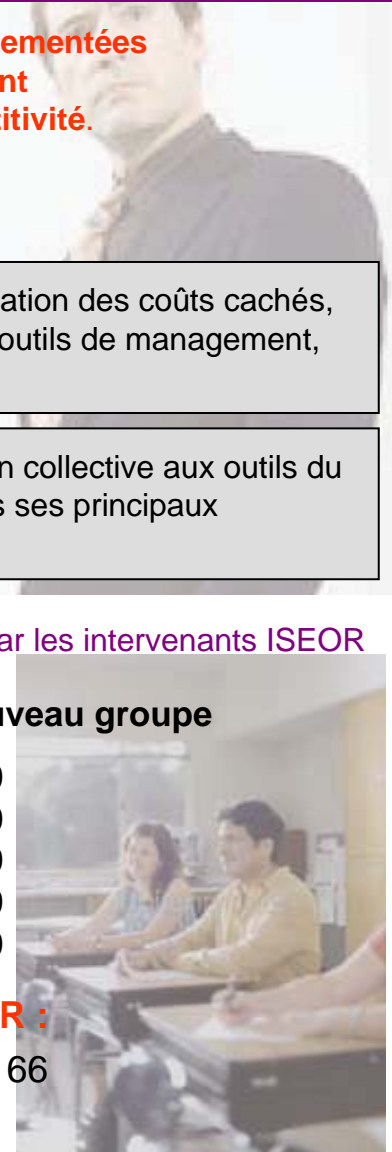
Marie Cartillier (marie.cartillier@architectes-ra.org)

⊙ **Contact ISEOR :**

Tel : 04 78 33 09 66

www.iseor.com

Renaud Petit (petit@iseor.com)



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 du 1^{er} groupe 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%