



## 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'office.

### POUR TRAVAILLER EFFICACEMENT ET SEREINEMENT

Travaux au sein de l'office (séances intra-office)

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

Travaux entre offices (séances inter-offices)

**Pour un groupe de 4 à 6 offices : formation-concertation** aux outils du management socio-économique

Travaux de capitalisation professionnelle (séances de pilotage)

**Groupe de pilotage composé d'un notaire des offices impliqués et d'élus de la Compagnie : capitalisation des bonnes pratiques** et adéquation avec la déontologie

Travaux optionnels (préparation certification ISO)

**Pour les offices qui le souhaitent : introduction, consolidation ou stimulation de la DQN**

ACCOMPAGNEMENT À LA CERTIFICATION ISO 9001 VERSION 2000, SI L'OFFICE LE SOUHAITE ET A VALIDER LE NIVEAU 2 DQN

### GRÂCE A UNE RÉFLEXION COMMUNE SUR LES ACTIONS À METTRE EN ŒUVRE ET UNE DYNAMIQUE DE PROGRÈS DANS L'OFFICE

### AVEC L'AIDE D'INTERVENANTS EXPÉRIMENTÉS QUI CONNAISSENT BIEN LA PROFESSION NOTARIALE, SES PARTICULARITÉS ET SON ENVIRONNEMENT

## contacts

ISEOR..... 04 78 33 09 66.....[www.iseor.com](http://www.iseor.com)

- Véronique Zardet (zardet@iseor.com)

- Laurent Cappelletti (cappelletti@iseor.com)



## L'Institut ISEOR Vous propose...

...l'expertise de ses intervenants basés à Paris, Lyon, Montpellier et Rennes pour :

**Doter votre office** d'outils et de méthodes de management adaptés et simples conciliant **performance et déontologie** : vers un Officier Ministériel Chef d'entreprise.

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

**Améliorer la compétitivité** de votre office, sa **stratégie** et le **service** aux clients

**Introduire, consolider ou stimuler** la **Démarche Qualité Notariale** (Pour les offices qui le souhaitent)

En s'appuyant sur son **expérience acquise au sein de 500 offices de notaires** depuis 1998, et **plus de 1200 entreprises** depuis 33 ans

Grâce à un accompagnement **personnalisé** de votre office, impliquant **notaires et collaborateurs** dans un dispositif **souple, adapté et progressif**

↘ L'ISEOR est intervenu depuis 10 ans dans **500 offices de notaire** (de 1 à 70 collaborateurs), sur **11 régions variées (urbaines, rurales, ou semi-rurales)**, pour améliorer la qualité du management et du fonctionnement de l'office, sa rentabilité et sa compétitivité.



↘ **QUELS SONT LES APPORTS DES INTERVENANTS DE L'ISEOR POUR VOTRE OFFICE ?**

**Faire face aux nouveaux défis de la profession notariale:**

- UN ENVIRONNEMENT INCERTAIN ET CONCURRENTIEL
  - UNE EXIGENCE ÉLEVÉE DES CLIENTS
  - LA CONSOLIDATION DES RÉSULTATS DE L'OFFICE
  - LA CONCILIATION DE LA QUALITÉ ET DU MANAGEMENT
  - LE DÉVELOPPEMENT DES ACTIVITÉS EN MAÎTRISANT LES RISQUES
- 

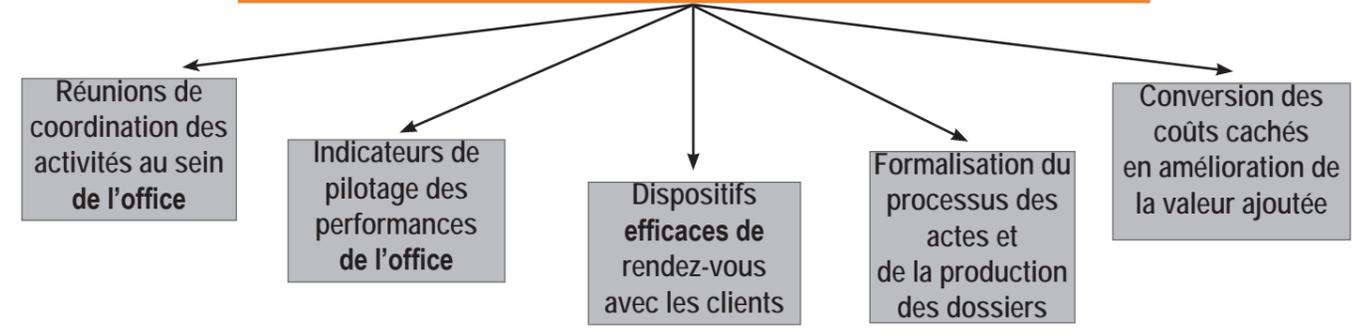
**Bénéficiaire d'une assistance extérieure pour :**

- ADAPTER AU CONTEXTE DE L'OFFICE DES OUTILS DE MANAGEMENT ET DE LA QUALITÉ
  - APPORTER DES MÉTHODES DE TRAVAIL ET UNE DYNAMIQUE DE PROGRÈS
  - AIDER NOTAIRES ET COLLABORATEURS POUR AMÉLIORER LE FONCTIONNEMENT DE LEUR OFFICE
  - TRANSFÉRER DES SAVOIR-FAIRE POUR RENFORCER DURABLEMENT LES PERFORMANCES DE L'OFFICE
- 

↘ **RESULTATS constatés sur 500 offices depuis 1998**

- MOBILISATION DES COLLABORATEURS DANS L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ
- CONSOLIDATION DE LA COHÉSION D'ÉQUIPE ET GESTION DES CONFLITS
- AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE RENDU AUX CLIENTS
- DÉVELOPPEMENT DU DIALOGUE PROFESSIONNEL
- AMÉLIORATION DE LA GESTION DU TEMPS ET DES DÉLAIS : RENDEZ-VOUS CLIENTS, ACTES, COMPTABILITÉ...
- RENFORCEMENT DE LA RENTABILITÉ
- GESTION DES RESSOURCES HUMAINES : ÉVALUATION DES COMPÉTENCES, PLANS DE FORMATION INTÉGRÉE ET MOTIVATION
- MISE EN ŒUVRE D'UNE STRATÉGIE PRO-ACTIVE DE DÉVELOPPEMENT DE L'OFFICE

**Exemples d'actions mises en place**



↘ **Bibliographie (extraits)**

- « Le management des professions libérales réglementées », in Management socio-économique; une approche innovante, Savall H., Zardet V., Bonnet M., Edition Economica, 2009 - Colloque de l'ISEOR, Lyon, 2008
- « Enhancing Management Quality in French Notary Publics » (L'amélioration de la qualité du management dans les offices de notaires en France), in Socio-Economic Intervention in Organizations, Savall H. & Buono T., Édition IAP, 2007
- « Développement stratégique et management socio-économique dans le notariat », in L'Université Citoyenne, progrès, modernisation, exemplarité, ISEOR, Édition Economica, 2003
- « Les effets d'une démarche qualité dans la profession notariale », Le management des entreprises culturelles, ISEOR, Édition Economica, 2002
- « 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
- Le Notariat Nouveau, ISEOR, Édition Economica, 2001
- « Le management socio-économique et le notariat : bilan d'une expérience », Mission du Développement, la Revue du Développement, septembre 1999

Renseignements et commandes de ces ouvrages : [www.iseor.com/publications](http://www.iseor.com/publications) ouvrages ou courriel : [secretariat.general@iseor.com](mailto:secretariat.general@iseor.com) - 04 78 33 09 66






**L'équipe de l'ISEOR intervient également dans les enseignements en qualité et en management :** Master Management des Activités Libérales Réglementées (IAE de Lyon), Institut des Métiers du Notariat de Lyon (BTS, Licence et Maîtrise), Université du Notariat; Centre de Formation professionnelle du Notariat de Lyon.



ISEOR

## LE DÉROULEMENT DE LA DÉMARCHE QUALITÉ DU MANAGEMENT STRATÉGIQUE (\*)

UN DÉROULEMENT PROGRESSIF PENDANT 9 MOIS ET UN RETOUR SUR INVESTISSEMENT RAPIDE

Actions	mois								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<p>■ Diagnostic de l'office (2 séances de ½ journée):</p> <p>- évaluation des dysfonctionnements et des coûts cachés, présentation des résultats</p>									
<p>■ Grappe de formation-concertation (1 séance de 1 jour suivi de 3 séances de ½ journée) :</p> <p>- gestion du temps, tableau de bord de pilotage, grille de compétences, plan d'actions stratégiques internes-externes, plan d'actions prioritaires, contrat d'activité périodiquement négociable</p>	1	2	3	4	5				
<p>■ Groupe de projet au sein de l'office (3 séances de ½ journée) :</p> <p>- mise en œuvre de solutions innovantes et des outils de management</p>				1		2		3	
<p>■ Groupe de pilotage (3 séances de ½ journée) :</p> <p>- accompagnement de la stratégie de développement</p> <p>- évaluation des travaux et capitalisation des bonnes pratiques</p>	1		2						3

**Soit 2,5 jours de travail au sein des offices (diagnostic et groupe de projet) et 2,5 jours de travail inter-offices (grappe de formation-concertation) sur 9 mois**

(\*) **OPTION :**

**Pour les offices qui le souhaitent**, le groupe de projet permettra d'introduire ou de consolider la DQN (Démarche Qualité Notariale), ou de préparer une certification de type ISO 9001.

Contact : ISEOR - 04 78 33 09 66 - [www.iseor.com](http://www.iseor.com)

## DÉMARCHE QUALITÉ DU MANAGEMENT BULLETIN RÉPONSE

Bulletin à retourner à : ISEOR - 15 chemin du Petit-Bois - 69134 Ecully Cedex  
ou bien à adresser électroniquement à : [secretariat.general@iseor.com](mailto:secretariat.general@iseor.com)

L'ISEOR propose l'expertise de ses intervenants

- Nous souhaitons recevoir **des informations complémentaires**
- Nous souhaitons avoir **un contact téléphonique**
- Nous sommes intéressés par **un rendez-vous de présentation de la démarche**

Office : \_\_\_\_\_

Nom du Notaire : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_