

La norme ISO 9001 v.2015 : un levier pour le management

Objectifs de la formation

- Comprendre les exigences de la norme ISO 9001 v.2015 et évaluer les actions prioritaires en vue de la certification de son office
- Appréhender les outils du management de la qualité et s'en servir pour gérer son office

Bénéfices pour le participant

- À l'issue de la formation, le notaire saura construire sa démarche qualité pour qu'elle réponde aux exigences de la certification et qu'elle devienne un levier du management de son office

Programme détaillé

Installer la démarche qualité au cœur de son management

- Constituer le comité qualité
- Réaliser l'auto diagnostic du management et de l'organisation
- Diagnostic des forces et faiblesses, des opportunités et menaces
- Diagnostic des besoins et attentes de ses clients, de ses collaborateurs, et des instances
- Construire et communiquer sa politique qualité

Maîtriser ses activités

- Des procédures efficaces
- Piloter les activités
- Traquer les dysfonctionnements, identifier les opportunités d'amélioration

Maîtriser la relation client

- Les temps forts : l'accueil, la gestion des rendez-vous, l'information du client
- Analyser la satisfaction des clients et gérer les insatisfactions
- Soigner sa communication externe et sa communication écrite
- Gérer la confidentialité des données

Maîtriser la relation avec ses prestataires et ses partenaires

Valoriser les ressources humaines de l'office

- Définir une organisation adaptée pour garantir la continuité du service
- Responsabiliser les collaborateurs : de leur intégration jusqu'à leur départ
- Communiquer en interne
- Gérer les compétences et les connaissances

Maîtriser la documentation et l'accès à l'information

- Organiser sa documentation pour un accès facile
- Mettre à jour

Mesurer la performance

- Le tableau de bord
- Les audits qualité internes

Analyser et améliorer

- Le suivi des plans d'actions
- La revue qualité par la direction : évaluation de l'efficacité et actualisation de la politique qualité
- Associer les collaborateurs à l'amélioration continue

N° d'habilitation : 2016 00355



1 jour

pour 4 à 10 participants maximum



Jean-Michel Huot ou Julien Marteau

(voir p.33 à 36)

Méthode pédagogique

- Démarche active et coopérative. Le formateur s'appuie sur des outils concrets de la démarche qualité ainsi que sur des exemples basés sur son expérience en matière d'accompagnement d'offices notariaux.