



AMÉLIORER L'ORGANISATION DE L'OFFICE

Habilitation : CSN - 201900513

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les fondamentaux d'une organisation efficace
- Identifier les points forts et les points faibles de son organisation

BÉNÉFICES POUR LE PARTICIPANT

- Améliorer l'efficacité de son organisation
- Échanger avec les participants sur les bonnes pratiques

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

- La méthode comprendra une démarche active et coopérative. Le formateur s'appuiera sur des exemples concrets basés sur son expérience en matière d'accompagnement d'offices notariaux

PROGRAMME

Les différents marqueurs d'une organisation efficace

- Les 3 niveaux d'efficacité
- De l'efficacité à l'efficience
- Organisation adaptée à son contexte et à sa structure de clientèle
- L'équilibre entre productivité, revenu, rentabilité, et satisfaction des clients et des collaborateurs

Préalables à la définition de son organisation

- Faire l'autoévaluation management qualité
- Identifier ses risques
- Définir sa stratégie en fonction des enjeux et des attentes de son environnement
- Maîtriser ses coûts et sa productivité
- Définir son tableau de bord mixant des indicateurs économiques, productivité et qualité

Définir son organisation en fonction de ses moyens et de sa stratégie

- Définir son modèle (généraliste/spécialisé)
- Organiser la continuité du service et l'agilité (binômes, fluidité entre services, postes polyvalents)

- Organiser la circulation de l'information (verticale et horizontale)
- Organiser le partage des connaissances et l'accès à l'information (documentation)
- Définir ses processus et ses moyens (procédures sinon contrôles et résultats attendus)
- Établir son suivi d'activité (tableau de bord, suivi des dossiers, pilotage de la charge de travail...)
- Traquer les dysfonctionnements et les risques
- Valoriser ses prestations

Points sensibles de l'organisation

- L'accueil
- La gestion du dossier
- Le circuit de l'acte
- Le classement et l'archivage
- La gestion des données clients

Points sensibles du management

- Capacité à décider et à mettre en œuvre
- Capacité à associer ses collaborateurs

POUR APPROFONDIR

Outils management qualité du CSN associés à cette formation

Disponibles dans la bibliothèque du site Management <https://management.notaires.fr>

Fiches conseils :

- L'analyse SWOT - Enjeux internes et externes
- Cotation des risques offices et notice d'utilisation
- Les coûts de la non qualité
- Tableau de bord management qualité
- Connaissances et compétences
- Rédiger une procédure
- Suivi des actions d'amélioration
- Traitement des réclamations

Applications :

- <http://autoevaluation.management.notaires.fr>
- <https://barometre.satisfaction.notaires.fr>

Guide : Guide du projet d'entreprise



1 JOUR

pour 8 à 14 participants



**JEAN-MICHEL HUOT
OU JULIEN MARTEAU**
(voir p.37 à 40)