



SYNTEC Conseil en Relations Publics



**FAITES
RECONNAITRE
LA PERFORMANCE
DE VOTRE AGENCE.**



POURQUOI UNE CERTIFICATION CMS ?

La certification CMS (Consultancy Management Standard) permet à chaque agence d'adopter les standards d'organisation internationaux et d'exigence adaptés aux métiers du Conseil en Relations Publics. Cette démarche améliore les process de fonctionnement de votre agence et valorise la qualité de vos prestations auprès de vos clients.

EN DÉTAIL

Membre d'ICCO, International Communication Consultancy Organisation, Syntec Conseil en relations publics a décidé de suivre la démarche CMS, CONSULTANCY MANAGEMENT STANDARD, qui conjugue les exigences des certifications de niveau international et les impératifs de fonctionnement des métiers du conseil en relations publics.

Introduit en 1997 au Royaume-Uni, le CMS est déjà suivi dans plus de 15 pays dont l'Italie, la Pologne et la Suisse. Cette certification est même obligatoire sur certains territoires. Simple et rapide, la démarche offre non seulement un gage de qualité pour le client, mais représente également un critère de choix : chaque agence certifiée CMS est organisée de telle sorte que chaque équipe soit concentrée sur une même dynamique d'efficacité tout au long de la collaboration.

Pour garantir la meilleure efficacité à cette certification, ICCO - et de fait Syntec Conseil en Relations Publics - se sont assurés le partenariat de DNV. Société d'origine norvégienne, DNV identifie, anticipe et manage les risques depuis 1864. Orientée au départ vers les assurances maritimes, DNV consacre également ses multiples expertises aux Transports, aux Technologies de l'information, à la Santé, à l'Energie, à la Défense, à l'Agroalimentaire, à la Finance, à l'Automobile et aux Services Publics. DNV est présent dans plus de 100 pays et emploie plus de 7 400 personnes de plus de 85 nationalités différentes. DNV est apte à assurer l'ensemble des certifications actuelles.

QUELS BÉNÉFICES POUR VOTRE AGENCE ?

+ D'ORGANISATION

+ D'EFFICACITÉ

+ DE PRODUCTIVITÉ

+ DE RECONNAISSANCE

+ DE VALEUR

▶ Entamer une démarche de certification, c'est donner de la valeur aux compétences d'une entreprise et mettre en oeuvre les changements nécessaires à ses progrès. Les bénéfices d'un tel projet sont multiples.

▶ En interne, cela valorise et rassure les collaborateurs. Une meilleure organisation renforce la cohésion des équipes et génère une plus grande performance.

▶ En externe la certification agit comme un label, véritable gage de confiance, rassurant les clients sur leurs choix, suscitant l'adhésion de prospects éventuels et, au-delà, véhicule une image de sérieux et de qualité dans le métier.

QUE COUVRE LA CERTIFICATION ?

La certification s'organise autour de 8 thèmes principaux couvrant l'ensemble des paramètres de fonctionnement de l'agence. Pour obtenir la certification, l'agence doit obtenir un minimum de 50% par élément et 75% sur la totalité.

1 DIRECTION & COMMUNICATION

2 PLAN D'ENTREPRISE

3 AMÉLIORATION CONSTATÉE

4 SYSTÈME FINANCIER

5 MISE EN PLACE DES PROJETS DE CAMPAGNE

6 SATISFACTION CLIENT

7 NEW BUSINESS / DÉVELOPPEMENT

8 RH / GESTION DU PERSONNEL

EN DÉTAIL

Direction & Communication

- Structure et Responsabilités
- Risques liés à l'activité
- Communication aux tierces parties

Plan d'entreprise

- Plan d'Entreprise
- Des objectifs clairs sont-ils définis? Comment sont-ils mesurés ?
- Communication du Plan d'Entreprise
- Evaluation du Plan

Amélioration continue

- Vision et Objectifs
- Implication du personnel
- Benchmarking
- Gestion des Projets d'Amélioration
- Vérification de l'Information Clé

Système financier

- Comptabilité
- Contrôle des Créances
- Contrôle de Gestion
- Rapports Financiers
- Gestion du Capital

Projets de Campagne

- Cerner les exigences Clients
- Système de Planification pour assurer la livraison
- Contrôle de l'information
- Fournisseurs
- Mesure de la Performance
- Comparaison du suivi de projets de campagne entre les comptes

Satisfaction Client

- Système de Mesure
- Tous les éléments du service sont-ils couverts ?
- Est-il effectivement mis en place ?
- Mesures entre les Comptes

Développement

- New Business System
- Gestion des demandes entrantes et des offres

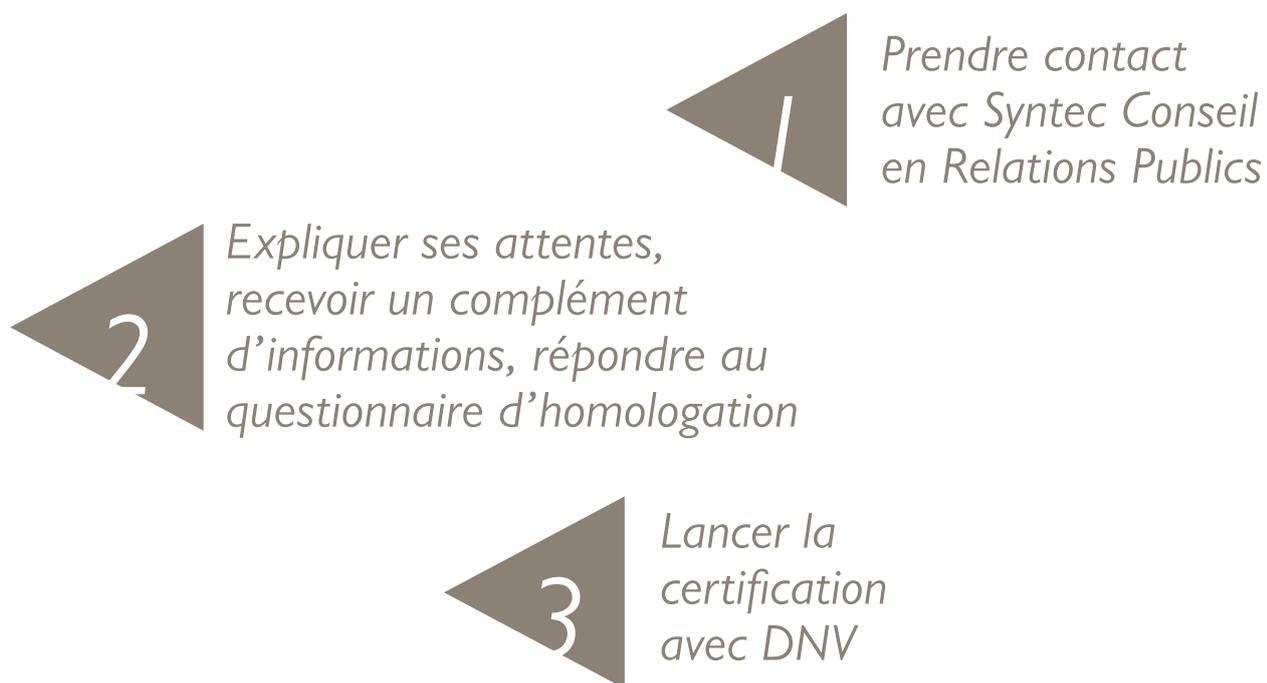
RH / Gestion du personnel

- Sélection/Recrutement/Intégration des nouveaux employés
- Analyse des besoins en Formation
- Plans de Développement Personnel (PDP)
- Adéquation des formations / PDP
- Evaluation des performances des employés

International (le cas échéant)

- Maîtrise des relations internationales

DÉMARRER LA CERTIFICATION :



Pour entamer la démarche de certification, rien de plus simple ! Il suffit de téléphoner à Syntec Conseil en Relations Publics au : **01 44 30 49 91**

Stéphanie Bertrand en tant que responsable de la certification CMS, propose un rendez-vous lors duquel sont exposées les différentes modalités d'homologation, d'exécution et les implications financières inhérentes à chaque agence.

L'agence est mise en contact avec DNV pour un premier diagnostic sur la durée et l'investissement à prévoir. Dès l'homologation du projet, le processus de certification peut commencer.

LA CERTIFICATION PAS À PAS...

Rapide et simple à mettre en place, la certification est un parcours qu'il suffit de suivre pas à pas.



RÉPONDRE AU QUESTIONNAIRE D'HOMOLOGATION

Après avoir complété le questionnaire d'homologation permettant de vérifier que l'agence est bien éligible à la certification, le processus interne de préparation à l'obtention de la certification peut démarrer.



DÉMARRER LE PROCESSUS INTERNE DE PRÉPARATION À LA CERTIFICATION

Ce processus consiste essentiellement à formaliser l'organisation de l'agence selon les grands principes d'action décrits page précédente.



PASSER L'AUDIT DE CERTIFICATION

Une fois l'agence prête, elle prend rendez-vous pour passer l'audit de certification.



RECEVOIR LES CONCLUSIONS ET REVOIR ÉVENTUELLEMENT CERTAINS ASPECTS

À l'issue de cet audit et après avoir répondu à un questionnaire pointu, un rapport de conclusion confidentiel et détaillé est remis au responsable de l'agence.



VALORISER SA CERTIFICATION CMS AUPRÈS DE SES DIFFÉRENTS PUBLICS

QUELS INVESTISSEMENTS PRÉVOIR ?



UN PEU DE TEMPS

SENSIBILISER ET PRÉPARER LES COLLABORATEURS

Toute certification sous-entend d'éventuelles évolutions de fonctionnement et donc d'organisation.

Selon la taille de l'agence et la nature des réorganisations à opérer, la mise en place de la certification peut prendre plus ou moins de temps. Bien entendu, Syntec Conseil en Relations Publics est là pour accompagner chaque agence et aider à préparer la certification en amont.

Réunions d'information, communication précise et rassurante, dialogue, plans d'action : plus les enjeux sont présentés simplement et clairement, plus simplement la certification se passe.

*P*ensée pour des entreprises sans cesse en mouvement, la certification CMS se veut une démarche rapide à mettre en place et la plus rentable possible.



UN PEU D'INVESTISSEMENT

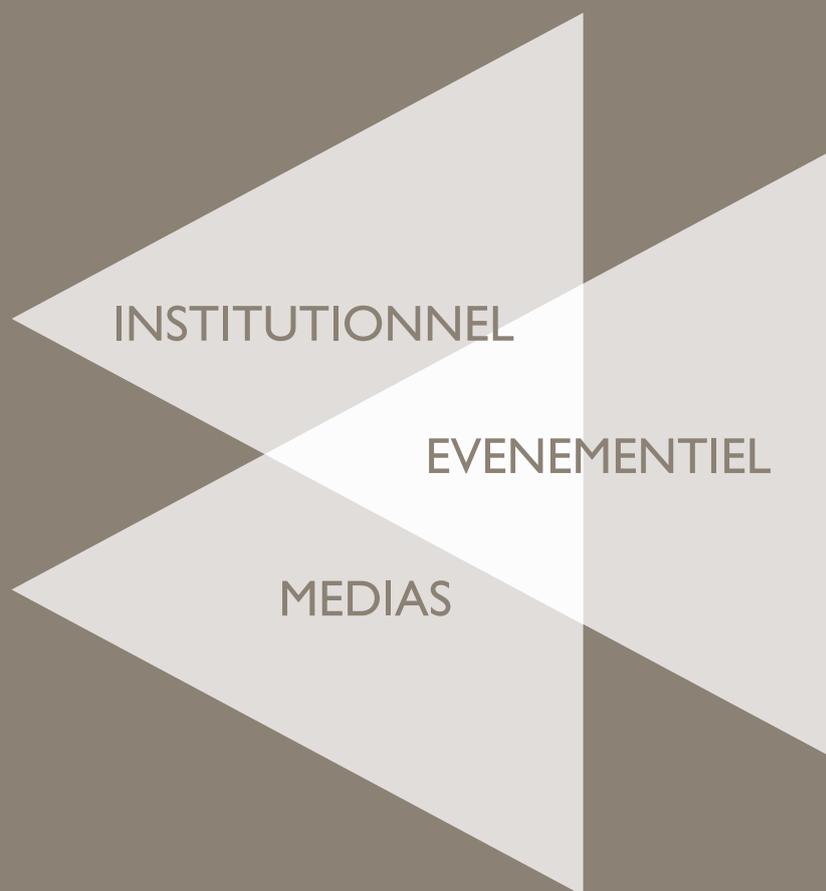
C'est certain, une certification a de la valeur et n'est donc pas gratuite. Mais la dépense qu'elle représente est surtout un investissement puisqu'elle permet rapidement une bien meilleure performance et l'obtention de nouveaux clients.

Concrètement : le coût de l'audit dépend de la taille de chaque agence et du nombre de jours d'audit nécessaires. Le coût par jour est de l'ordre de 1300 euros HT (en général 1 à 2 jours suffisent).

Les autres dépenses consistent en frais et temps de déplacement. Un devis clair et détaillé précède l'établissement du contrat. La certification est valable 2 ans.

LA CERTIFICATION CMS, UN VECTEUR DE PERFORMANCE ET DE COMMUNICATION.

Au-delà de l'amélioration des performances de l'agence, la certification, critère de choix à part entière pour certains clients, devient un objet de communication en soi, sur lequel chaque agence peut désormais s'appuyer pour valoriser son image.



UN RELAIS INCONTOURNABLE

La certification CMS, est non seulement un vecteur de performance mais aussi un axe de communication institutionnel exploitable sur l'ensemble des supports de communication de l'agence. Le logo peut en effet être présent sur la papeterie, la plaquette, le site web de l'agence. Il peut également être affiché dans la salle d'attente, la salle de réunion, ...

UNE MARQUE DE RÉFÉRENCE

Dans les médias la certification CMS peut être adossée au nom de l'agence certifiée. Véritable gage de qualité, elle génère une reconnaissance immédiate auprès des prospects et renforce la confiance des clients.

UN MOTIF D'ANIMATION

Une certification est une étape importante dans la vie d'une agence, un moment autour duquel il peut être opportun de communiquer, voire de créer un événement.





SYNTEC Conseil en Relations Publics

3, RUE LÉON BONNAT 75016 PARIS

TÉL : 01 44 30 49 91
E-MAIL : STEPHANIE.BERTRAND@GROUPEMENT-SYNTEC.ORG

SITE : WWW.SYNTEC-RP.COM
BLOG : BLOG.SYNTEC-RP.COM

FACEBOOK : SYNTEC CONSEIL EN RELATIONS PUBLICS
TWITTER : @SYNTEC_RP