

Manuel Qualité



5 place du Rosoir
21000 – DIJON

Tél. : 03.80.59.65.20 – Fax : 03.80.53.09.50

Mèl : contact@bfc.experts-comptables.fr

www.bfc.experts-comptables.fr



RELEVER LE DEFI QUALITE

SOMMAIRE

- 1 LA POLITIQUE GENERALE ET LA POLITIQUE QUALITE**
- 2 UNE ORGANISATION PROFESSIONNELLE FORTE ET GARANTE DE SES MEMBRES**
- 3 NOTRE SMQ**
- 4 STRUCTURE DE LA DOCUMENTATION QUALITE**
- 5 SUIVI DE LA PERFORMANCE DES PROCESSUS**
- 6 AMELIORATION**

DOMAINE D'APPLICATION

Notre démarche qualité s'exerce au profit des Experts-Comptables du ressort de l'Ordre régional des Experts-Comptables de Bourgogne - Franche-Comté.

La certification ISO 9001 – version 2001 de notre institution intègre l'organisation et la réalisation de ses missions dans le respect des dispositions réglementaires. Cela concerne notamment :

- la gestion du Tableau des Experts-Comptables,
- la répression de l'exercice illégal,
- la mise en œuvre de la commission de conciliation pour traiter les litiges mettant en cause des experts-comptables
- le secrétariat de la Chambre Régionale de discipline,
- le relais régional des politiques définies par les instances nationales,
- la définition des orientations en matière de formation professionnelle continue,
- l'élaboration des opérations de communication internes et externes,
- l'organisation du contrôle du Stage d'expertise comptable,
- la promotion de la profession auprès des tiers.

Les exigences de l'ISO 9001 relatives à la conception et au développement (7.3) ne sont pas applicables à l'Ordre régional. En effet, ses missions sont définies par voie légale et réglementaire. (*)

Les exigences relatives à la propriété du client (7.5.4) ne sont pas applicables. Aucune propriété matérielle ou intellectuelle fournie par un client n'est mise sous le contrôle ou est utilisée par l'institution dans le cadre de l'un de ses processus. De plus, les informations portées à sa connaissance et concernant ses clients, sont protégées par le secret professionnel auquel sont astreints réglementairement élus et permanents du conseil régional.

L'institution peut décider d'externaliser une partie des activités relatives à un processus (Management Ressources Humaines - Recrutement) ; Réalisation des produits/services (Formation), Mesures dans l'écoute clients (Enquête). Dans cette hypothèse, l'institution conserve toujours la maîtrise de la réalisation de la mission et du processus dans son ensemble.

Ainsi, le Processus « Formation » est externalisé auprès d'un organisme de formation interne à la profession, l'IRF BOURGOGNE FRANCHE-COMTE. L'institution est associée de cette SARL. Elle participe au Comité pédagogique de l'IRF. La qualité du service est mesurée lors du Comité exécutif de l'IRF (suivi des résultats et de la satisfaction des clients) auquel participe également l'OEC.

** Dans le cas où l'Ordre régional devrait déployer de nouvelles missions, une planification serait établie. Un groupe de projet serait désigné. Les principales étapes du projet seraient vérifiées et validées à l'occasion des différentes réunions de l'institution (sessions du Conseil régional, commissions...).*

RELEVER LE DEFÍ QUALITE

Préface

Aux yeux des clients et de la collectivité, la valeur ajoutée des cabinets d'expertise comptable s'exprime par la qualité et la fiabilité des prestations qui leur sont confiées dans le respect du secret professionnel.

Afin de garantir ce haut niveau de qualité et de fiabilité des prestations fournies, d'harmoniser les comportements professionnels et d'assurer la reconnaissance publique de la compétence des experts-comptables, la profession s'est notamment dotée :

- d'un contrôle qualité obligatoire pour tous ses membres,
- d'un ensemble de normes professionnelles obligatoires à respecter.

L'analyse des principes sur lesquels repose la démarche qualité, telle qu'elle est formulée dans les normes ISO 9000, montre que la fonction comptable, « en tant que prestataire de services », est en mesure d'aller plus loin. Elle s'inscrit pleinement dans la liste des activités d'entreprises concernées par le management de la qualité et peut être, à ce titre, associée à la certification ISO 9000.

Ce recueil « Relever le défi qualité » présente la politique de management de la qualité que l'Ordre des Experts-Comptables de Bourgogne – Franche-Comté a décidé d'engager pour son propre compte.

Pour nous, relever le défi qualité, c'est d'abord relever le challenge de la performance, garantie indispensable de notre pérennité.

Relever le défi qualité, c'est aussi mettre en œuvre une boucle permanente et infinie de progrès afin d'aller toujours plus loin dans la recherche de la satisfaction de nos clients.

Relever le défi qualité, c'est enfin opérer un voyage qui n'est ni une destination ni une errance mais un cap qui doit être bien déterminé et maintenu avec vigueur.

La certification ISO 9001 – version 2000 que nous avons obtenue en août 2004 (et régulièrement renouvelée depuis), marque une orientation forte vers laquelle devraient tendre nos confrères. Fortement mobilisés dans une démarche d'amélioration continue, par cette initiative, nous entendons semer des graines de qualité qui, à terme, nous en sommes convaincus, produiront des récoltes positives au profit de la sécurité financière dans notre pays.

C'est à ce voyage vers la performance que je vous invite pour les années à venir.

Dijon, le 13 avril 2009

**Le Président
Rémy SEGUIN**



1 - LA POLITIQUE GENERALE ET LA POLITIQUE QUALITE

L'Ordre des Experts-Comptables a pour principales missions de représenter la profession d'expert-comptable, d'assurer sa promotion, d'organiser le contrôle du stage d'expertise comptable, de contribuer à la formation de ses membres, de surveiller la profession et de mettre en oeuvre le contrôle de qualité.

La volonté de l'Ordre des Experts-Comptables, et du Conseil Supérieur en particulier, est de donner de l'élan à la profession pour qu'elle soit encore plus forte demain.

Dans cette perspective, le Conseil Supérieur a engagé différentes actions qui visent notamment à élargir les missions des cabinets, à accompagner ceux-ci dans leur développement, à intensifier la promotion de la profession y compris à l'international et à promouvoir le recours aux technologies de l'information et de la communication.

Le Conseil régional de l'Ordre des Experts-Comptables de Bourgogne – Franche-Comté et son Président entendent s'inscrire dans la politique dynamique définie par le Conseil supérieur. Ils souhaitent également renouveler la communication régionale à destination des membres de l'Ordre et du milieu économique. Ils veulent aussi que les activités de l'Ordre soient exercées dans le respect des dispositions réglementaires, le Conseil régional étant le garant de l'application des textes régissant la profession.

Pour cela, de nombreuses actions sont déployées par le Conseil régional de l'Ordre, que ce soit dans les domaines : de la communication (actions de promotion de la profession auprès des jeunes, représentation auprès du milieu économique et judiciaire, manifestations sur l'actualité professionnelle et diffusion d'information), des technologies de l'information et de la communication (groupe de travail exper.TIC, promotion des télé procédures, site web du Conseil de l'Ordre, partenariats), de l'exercice professionnel (gestion du Tableau des experts-comptables, annuaire, règlement des litiges « clients », organisation et mise en œuvre du contrôle de qualité et répression de l'exercice illégal), ou des marchés (formation professionnelle, création d'entreprises, veille sectorielle, manifestations...).

La qualité des activités mises en œuvre par l'institution constitue un élément majeur de leur réussite.

C'est pourquoi le Conseil régional de l'Ordre s'est engagé dans une politique de management de la qualité dont les buts sont de :

- pérenniser les savoir-faire de l'institution sur le long terme,
- consolider l'organisation interne en développant une culture de la performance,
- valoriser la profession et l'institution au travers de la certification ISO 9001 et communiquer vis-à-vis de l'extérieur sur cette démarche.

Le Président s'engage à fournir les moyens pour la mise en œuvre de la démarche qualité et à la soutenir afin que les permanents, en association avec les membres élus, répondent au mieux aux missions dévolues à l'Ordre.

2 - UNE ORGANISATION PROFESSIONNELLE FORTE ET GARANTE DE SES MEMBRES

L'Ordre des Experts-Comptables de Bourgogne – Franche-Comté est l'interlocuteur privilégié des différents responsables de l'activité économique et institutionnelle régionale.

Son ressort recouvre les régions administratives de Bourgogne et de Franche-Comté, soit les départements de Côte d'Or, du Doubs, du Jura, de la Nièvre, de Haute-Saône, de Saône et Loire, de l'Yonne et du Territoire de Belfort.

Ces départements regroupent au 16 avril 2009 (date de la dernière session):

- 616 Experts-Comptables
- 584 Sociétés d'expertise comptable
- 74 Associations de Gestion et de Comptabilité
- 40 salariés d'AGC Article 83 Ter
- 3 569 Collaborateurs
- 166 Experts-Comptables Stagiaires

Les principaux textes réglementant l'Ordre sont détaillés en annexe 1.

L'organisation de l'Ordre des Experts-Comptables de Bourgogne – Franche-Comté s'articule autour d'un Conseil régional, de secteurs, de pôles, de commissions et de délégations.

Le Conseil régional de l'Ordre

Le Conseil régional est l'organe collégial chargé d'administrer l'Ordre de Bourgogne – Franche-Comté. Il est composé de vingt quatre membres élus dont un Président.

Le Président représente l'Ordre dans tous les actes de la vie civile. Il assure l'exécution des décisions du Conseil régional de l'Ordre et veille au fonctionnement régulier de l'institution.

La tutelle des pouvoirs publics s'exerce par un Commissaire du Gouvernement, en la personne du Directeur des Services Fiscaux du chef-lieu de la région Bourgogne.

Les secteurs, pôles, commissions et délégations*

Les secteurs, qui ont pour objet de déployer la politique de l'Ordre, sont :

- Exercice professionnel
- Communication
- Formation et Outils
- Secteur Marchand
- Finances

Chaque Vice-Président, ainsi que le Trésorier, est responsable d'un ou plusieurs pôles au sein de ces secteurs. A ce titre, il anime et coordonne les actions des commissions) et délégations qui sont dans son secteur (2 ou 6 par secteur).

Le Président, les vices- Président et le Trésorier composent le Bureau de l'Ordre régional. Le Président et les responsables composent le Comité de coordination du conseil régional.

Les commissions et délégations mettent en œuvre les actions définies par le Conseil régional de l'Ordre et les Vice-Présidents en charge des secteurs.

Les permanents*

Une équipe de 8 collaborateurs, sous la responsabilité du Secrétaire Général, décline de façon opérationnelle les diverses charges de l'Institution. Ces personnes appelées « permanents » rendent compte des activités réalisées au Secrétaire Général.

Ces collaborateurs sont également en relation avec les élus responsables des Secteurs, Pôles, Commissions et Délégations pour les travaux concernant ces activités.

Le Secrétaire Général organise et anime l'équipe des permanents. Il rend compte du fonctionnement de la structure opérationnelle au Président lors de réunions régulières et lors d'un entretien annuel d'évaluation.

3 - NOTRE SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE

L'animation de la démarche qualité

Le Comité de Pilotage (ou Comité de Coordination)

Composé des membres élus du Conseil régional et du Secrétaire Général, il traite des points stratégiques qui concernent le SMQ (Système de Management de la Qualité) et son évolution. Lorsque cela s'avère nécessaire, et à minima au moins une fois par an, ces points sont évoqués lors d'une session de conseil régional, qui opère en tant qu'instance de décision et de validation opérationnelle.

La Revue de Direction

La Revue de Direction est organisée annuellement. Le Président, les membres élus et le Secrétaire Général participent à cette réunion. Elle a pour objectif de valider les orientations de la démarche, suivre les résultats qualité, évaluer l'efficacité du système de management de la qualité et planifier les actions à conduire pour l'année suivante.

A ce titre, sont analysés les éléments suivants :

- ✓ Point sur les décisions prises lors de la Revue de Direction précédente
- ✓ Résultats des audits / Planning
- ✓ Résultats des questionnaire(s) et enquête(s)
- ✓ Analyse des non conformités et réclamations
- ✓ Synthèse des actions de progrès conduites
- ✓ Identification des changements pouvant affecter le métier et l'organisation
- ✓ Fixation des objectifs prioritaires pour la période à venir.

Le Responsable Qualité

Le Président mandate le Secrétaire Général pour l'animation de la démarche qualité auprès des collaborateurs permanents. A ce titre, le Responsable Qualité a pour mission de sensibiliser l'équipe aux exigences qualité, de rendre compte à la Revue de Direction du bon fonctionnement de la démarche qualité et de proposer, le cas échéant, des améliorations.

Les Pilotes de Processus

Chaque processus Management, Métiers et Supports est sous la responsabilité d'un Pilote de Processus.

Le pilote de Processus a pour mission de :

- suivre les indicateurs et les objectifs et les remonter pour la réunion interne mensuelle ainsi que pour la revue de direction
- être en veille permanente pour faire des propositions d'amélioration (surveillance du processus)
- mettre à jour la documentation relative au processus
- assurer un rôle de personne ressource pour les collègues

Dans le cadre du système de management de la qualité, 7 collaborateurs permanents sont pilotes d'au moins un processus.

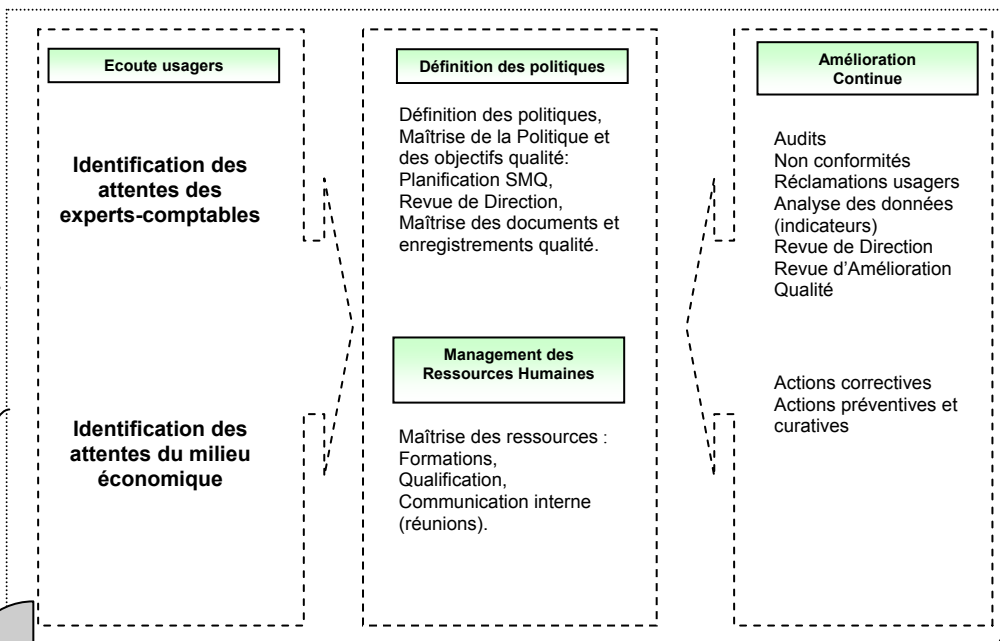
Les Réunions Internes

Le Secrétaire Général organise des réunions régulières avec l'ensemble des collaborateurs dans le but de communiquer sur les objectifs et les résultats obtenus et de suivre la planification qualité. Ces réunions permettent également de faire part des difficultés éventuellement rencontrées et d'échanger sur le planning des manifestations à venir.

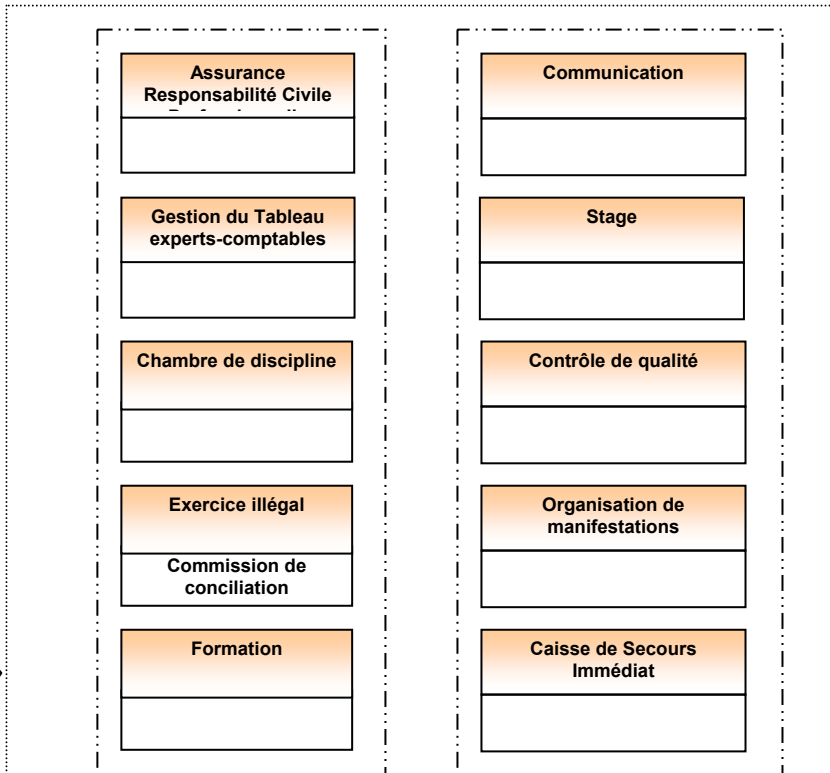


NOTRE APPROCHE SYSTEME

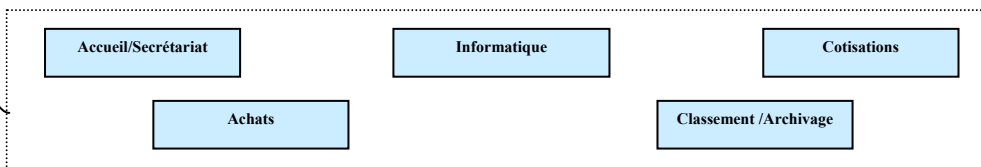
MANAGEMENT



METIERS

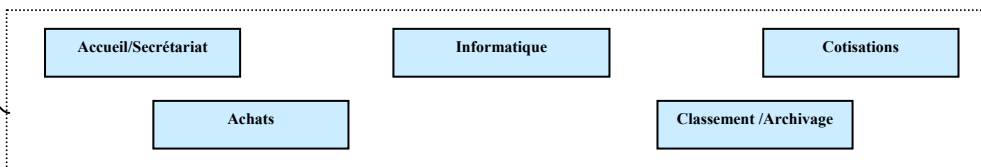
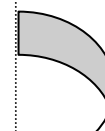
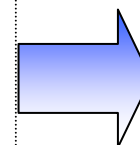
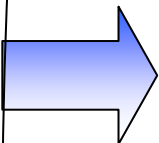
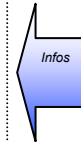


RESSOURCES



Besoins et Attentes des usagers

Satisfaction des usagers



4 - LA DOCUMENTATION QUALITE

La documentation de notre système de management de la qualité s'organise de la façon suivante :

- Les dispositions pour la rédaction, la validation et la diffusion des documents sont définies dans la procédure « Maîtrise des documents ».
- Les dispositions pour le classement des documents (modalités de conservation) et leur élimination sont décrites dans la procédure « Maîtrise des enregistrements ».

5 - SUIVI DE LA PERFORMANCE DES PROCESSUS

Dans le but de mesurer l'efficacité et l'efficience de notre institution à atteindre ses objectifs, notre management par approche système permet d'identifier, de comprendre et de gérer différents processus corrélés. Ils sont présentés ci-dessous dans trois catégories :

- **Processus Management**
- **Processus Supports**
- **Processus Métiers**

Afin d'intégrer les exigences de la qualité et de renforcer l'image de l'institution, nous nous engageons à améliorer en permanence l'efficacité de nos processus en définissant pour chacun d'entre eux un ou plusieurs objectifs précis dont la mise en œuvre est suivie.

Processus MANAGEMENT	Finalité
Ecoute	Identifier les attentes des usagers dans le but d'assurer de manière efficiente les missions dévolues à l'institution
Mise en œuvre des politiques définies	Mettre en œuvre et communiquer les politiques et stratégies
Ressources humaines	Assurer une gestion efficace des ressources humaines de manière à impliquer et faire participer pleinement les collaborateurs à la mise en œuvre de la politique qui a été définie par l'institution
Amélioration continue	Améliorer en continu le Système de Management de la Qualité, les processus et les activités

Processus SUPPORTS	Finalité
Accueil Secrétariat	Assurer un accueil téléphonique et physique de qualité
Gestion informatique	Assurer la sécurité du réseau informatique
Classement et archivage	Assurer le classement des documents à la bonne référence dans les délais. Assurer la bonne conservation des archives
Cotisations	Encaisser les cotisations en temps utile de façon à financer les actions de l'institution détaillées dans le rapport financier annuel / Suivre régulièrement les encaissements et décaissements de l'institution
Achats	Sélectionner les principaux fournisseurs afin de garantir des fournitures à la qualité voulue, au moment voulu et au meilleur coût dans le cadre du budget défini S'organiser en interne pour éviter les ruptures de stock

Processus METIERS	Finalité
Organisation de manifestations	Organiser des manifestations dans le but de promouvoir la profession, informer les experts-comptables et la collectivité
Gestion du Tableau des experts-comptables/Mise à jour de l'annuaire	Assurer une gestion efficace du Tableau et de l'annuaire des experts-comptables
Commission de conciliation	Améliorer le traitement des litiges opposant un expert-comptable à son client
Contrôle de qualité	Organiser et mettre en œuvre un contrôle de qualité de façon à garantir la bonne prise en compte des exigences de la profession par ses membres

Exercice illégal	Protéger les usagers de la comptabilité ainsi que les experts-comptables d'une concurrence déloyale
Chambre de discipline	Statuer sur les plaintes émises à l'encontre de membres de l'Ordre présumés avoir commis des fautes professionnelles
Stage	Suivre efficacement la formation des stagiaires et la réglementation du stage nécessaire à son inscription à l'examen final du diplôme d'expertise comptable
Formation	Définir les orientations de l'institution en matière de formation professionnelle
Caisse de secours immédiat	Organiser et gérer une assistance mutuelle efficace entre confrères
Communication	Assurer une veille professionnelle de façon à diffuser régulièrement de l'information aux usagers experts-comptables
Assurance Responsabilité Civile Professionnelle	S'assurer que l'obligation d'assurance RC Professionnelle soit respectée par les membres de l'Ordre

6 - AMELIORATION

NOTRE ORGANISATION QUALITE

