

SOBEC

Société d'expertise comptable

MANUEL QUALITE



SOBEC
Belleville - Vonnas - Trévoux
www.sobec-experts.com

Notre démarche qualité porte sur l'ensemble des processus entrant dans le champ de notre activité d'expertise comptable déployée par le cabinet à savoir les missions à caractère comptable, social et juridique.

L'activité "commissariat aux comptes" n'est pas incluse dans le périmètre concerné.

Compte tenu de la nature de l'activité, les exigences relatives à la conception du référentiel ISO 9001 ne sont pas applicables.

Le Système de Management de la Qualité est applicable pour tous nos bureaux : Belleville, Vonnas, Trévoux

	<i>Pages</i>
<i>Notre vision de la Qualité</i>	1
<i>Notre cabinet</i>	2
<i>Nos clients</i>	3
<i>Notre offre de services</i>	4
<i>Notre valeur ajoutée</i>	5
<i>Notre engagement</i>	6
<i>Nos objectifs 2011</i>	7
<i>Organigramme</i>	8
<i>Notre cartographie des processus</i>	9
<i>Processus direction</i>	10-11
<i>Processus ressources humaines</i>	12-13
<i>Autres processus</i>	14-18
<i>Nos procédures</i>	19
<i>Interactions entre processus</i>	20

NOTRE VISION DE LA QUALITE

La qualité n'est pas un domaine réservé aux grandes structures ; en clair, contracter avec une entreprise à taille humaine, ce n'est pas accepter d'emblée un service de qualité moindre.

La qualité n'est pas une question de taille, c'est une question de **VOLONTE** !

et cette **VOLONTE**, nous la possédons !

Nous possédons cette volonté parce que la qualité c'est l'**ASSURANCE** :

- ➡ de travailler dans la **SECURITE** ; sécurité pour notre client qui a la certitude que son dossier sera traité en utilisant des méthodes de travail réfléchies, testées, suivies et sans cesse améliorées.
Sécurité également pour le cabinet qui limite les risques liés à tout exercice d'une activité.
- ➡ de **PREPARER** au mieux **NOS COLLABORATEURS** à affronter les changements importants que ne manquera pas de connaître notre profession.
Pour s'en convaincre, il suffit de penser à la rapidité exponentielle de l'évolution de ces dernières années.
- ➡ de donner une **CHANCE SUPPLEMENTAIRE** au cabinet d'être perçu favorablement par les clients potentiels.
- ➡ d'une remise en cause permanente de notre organisation dans le but de nous permettre de conduire une amélioration continue de nos processus pour accroître **VOTRE SATISFACTION**

C'est donc sereins et décidés que nous avons entrepris cette démarche pour le bien de nos clients et du cabinet.

André CATHERIN
Expert comptable
Commissaire aux comptes

NOTRE CABINET

Notre cabinet a été créé en 1982 avec l'ouverture du site de Belleville sur Saône.
Les années qui suivent voient la création des bureaux de Vonnas puis de Trévoux
Du point de vue juridique le cabinet est une société au capital de 210 000€.



Le bureau de Belleville regroupe actuellement 10 collaborateurs
Environ 285 comptabilités d'entreprises de toute taille y sont traitées.

Siège social : 11 route nationale 6
69 220 Belleville

Téléphone : 04 74 66 61 50

Télécopie : 04 74 66 11 81

Mail : belleville@sobec.experts-comptables.fr



Les bureaux de Vonnas et de Trévoux sont gérés par
une équipe de 6 personnes.

Le nombre de dossiers suivis est d'environ 225.

Bureau de Vonnas

38, Rue Grenette

01540 Vonnas

Téléphone : 04 74 50 04 55

Télécopie : 04 74 50 18 29

Mail : vonnas@sobec.experts-comptables.fr

Bureau de Trévoux

Chemin du Clos

01600 Trévoux

Téléphone : 04 74 00 46 46

Télécopie : 04 74 00 13 86



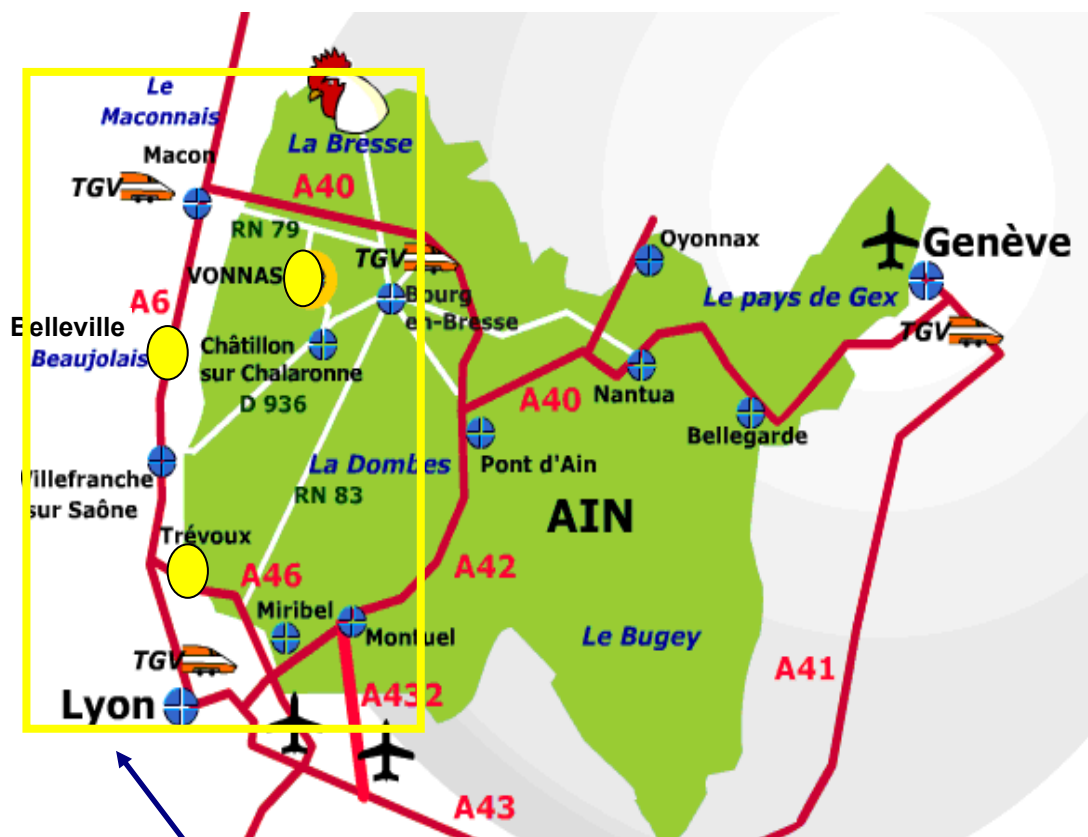
SOBEC

Belleville - Vonnas - Trévoux

www.sobec-experts.com

NOS CLIENTS

Notre clientèle se situe géographiquement en Bresse, Dombes, Val de Saône et Beaujolais



Zone d'intervention privilégiée

Notre cabinet a une vocation d'intervention régionale facilitée par la proximité qui favorise les échanges avec les clients.

Notre clientèle est très diversifiée :

Artisans, commerçants.
Professions libérales
PME
Commissariats aux comptes

Nous avons une spécialité : le secteur agricole.

Avec environ 50 dossiers agricoles, nous estimons avoir une compétence certaine dans ce secteur d'activité.



Sobec experts
Belleville - Vonnas - Trévoux
www.sobec-experts.com

NOTRE OFFRE DE SERVICE

Nous proposons à notre clientèle tout type de mission dans le domaine comptable, social, juridique.

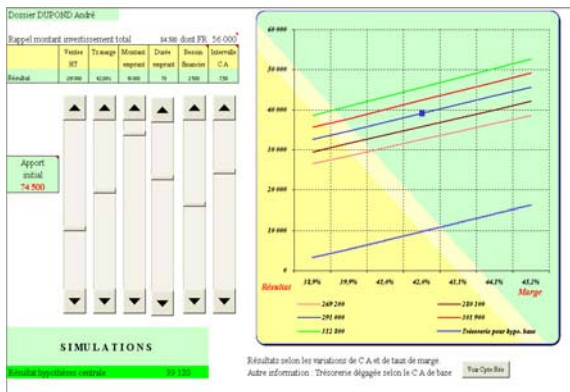
L'étendue de notre mission est fonction du souhait du client

Missions à caractère comptable et fiscal

Tenue ou surveillance de comptabilité

Etablissement du bilan

Etablissement de situations intercalaires



Assistance auprès des créateurs d'entreprises

- Budget prévisionnel
- Tableau de bord
- Simulations d'aide à la décision
- Agréé chéquiers conseils

Missions à caractère social

Gestion du social (bulletins de salaires, charges sociales, contrats de travail ...)

Assistance du chef d'entreprise dans le choix ou le changement de son statut social

	2007	2008	2009
Revenus totaux	68 500	68 500	
Rémunération gérance		-12 000	12 000
Charges sociales	-30 200	-5 250	
Etat CSG		434	-434
Dépenses		40 500	14 500
Autres revenus	14 500		
Troisième année fiscalité	62 740	51 575	66 566
Impôt sur les sociétés		-10 200	
Impôt sur le revenu	-8 287		-3 135
Dépenses		-40 500	
Troisième année disponible	54 453	372	63 431

Recherche de la répartition optimale
Régler ou départ sur la distribution maximale avec la répartition optimale.
Mouvementer la règle de droite tant que le disponible pour le départ augmente.
Des strages de la table concernant la partie EURL peuvent être conservés (cliquer sur les boutons ou croix)

Missions à caractère juridique

Assistance du chef d'entreprise dans le choix ou le changement de son statut juridique

Mise à disposition d'outils de simulation sur notre site internet

Maquettes de simulation

Formulaires web pour liaisons clients-cabinet



Sobec experts
Belleville - Vonnas - Trévoux
www.sobec-experts.com

NOTRE VALEUR AJOUTEE

Nous avons la capacité d'apporter le même type de prestations avec un niveau de satisfaction identique :

- à une clientèle de proximité
- mais aussi à une clientèle éloignée grâce à une bonne maîtrise des nouvelles technologies

Le traitement des comptabilités distantes peut se réaliser par :



pour les entreprises soumises à un régime réel d'imposition



Pour les micro entreprises

- Aucun logiciel à acheter et à installer
- Aucune maintenance annuelle à payer
- Aucun souci de mise à jour et de sauvegarde des données
- Hébergement chez un expert comptable, professionnel tenu au secret professionnel.
- Utilisable en tout lieu (bureau, domicile, déplacements ...)
- La comptabilité est disponible à tout moment pour le cabinet pour vérification, avis ...
- Utilisation éventuelle de la procédure ETEBAC (transfert des données bancaires) d'où un gain de temps appréciable dans vos travaux de saisie.
- Editions multiples : comptes, grand livres, relances clients.
- Etats transférables dans excel pour des traitements statistiques
- Consultation de documents mis à disposition par le cabinet (bilans, contrats de travail ...)
- Autorisations multiples et modulables



Sobec experts
 Belleville - Vonnas - Trévoux
www.sobec-experts.com

NOTRE ENGAGEMENT

L'époque actuelle se caractérise par le caractère impersonnel des relations professionnelles (absence d'interlocuteur habituel, recours aux plateformes d'appels ...).

Nous avons décidé d'aller résolument vers une direction opposée.

Notre engagement porte sur les points suivants :

- ▶ *Développer la communication client - cabinet que ce soit dans la fréquence ou que ce soit dans les modes.*

- ▶ *Enrichir notre éventail de méthodes de travail afin que le client trouve celle qui lui convient parfaitement, tout en nous permettant de garder une productivité optimale.*

- ▶ *Améliorer notre rapidité d'intervention et d'exécution des missions confiées par les clients.*

- ▶ *Développer une information personnalisée par le biais du site internet*

- ▶ *Améliorer l'information fournie aux clients en la rendant plus claire et attractive tout en la mettant en valeur.*

- ▶ *Former les collaborateurs pour leur permettre d'absorber les évolutions importantes et inévitables des années à venir*



Sobec experts
Belleville - Vonnas - Trévoux
www.sobec-experts.com

NOTRE POLITIQUE ET NOS OBJECTIFS POUR 2011

Dans le cadre de notre engagement qualité nous entreprendrons les actions suivantes :

Développement de la communication client - cabinet que ce soit dans la fréquence ou que ce soit dans les modes.

Contacts obligatoires même en l'absence d'obligation contractuelle

Enrichir notre éventail de méthode de travail afin que le client trouve celle qui lui convient parfaitement, tout en nous permettant de garder une productivité optimale.

Développement personnalisé de logiciels de comptabilité par Internet

Offre spécifique pour les entreprises du secteur du bâtiment et autre activité de production.

Améliorer notre rapidité d'intervention et d'exécution des missions confiées par les clients.

Pour les créateurs d'entreprises :

Réception dans les 2 jours ouvrables suivant l'appel

Remise d'un budget prévisionnel dans les 3 jours ouvrables suivant le rendez-vous

Pour les repreneurs d'entreprises :

Réception dans les 2 jours ouvrables suivant l'appel

Remise d'un budget prévisionnel dans les 5 jours ouvrables suivant le rendez-vous

Demandes clients suite à difficultés financières, problème de gestion ou de personnel

Réception dans les 2 jours ouvrables suivant l'appel

Développer une information personnalisée par le biais du site internet

Téléchargement d'outils d'aide à la décision (www.sobec-telechargement.com)

Améliorer l'information en la rendant plus claire et attractive pour le client.

Remise de la plaquette "arrêté bilan" dans 80 % des cas possibles

Présentation powerpoint au client de l'analyse de son bilan

Former les collaborateurs pour leur permettre d'absorber les évolutions importantes et inévitables des années à venir

Affiner la prise en compte des besoins en compétences par le développement de l'entretien professionnel.



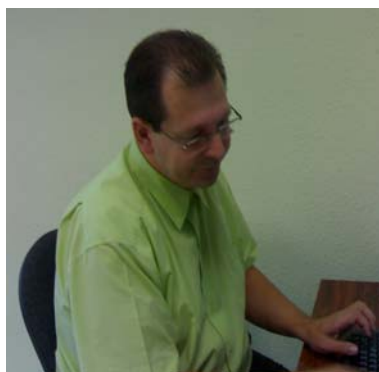
Sobec experts
Belleville - Vonnas - Trévoux
www.sobec-experts.com

ORGANIGRAMME



André Catherin
Expert comptable
Commissaire aux comptes
A l'origine de la création du cabinet en 1982

Belleville (69)



Jean Pierre Marion
Entré au cabinet en 1988

Equipe de 10 personnes
Age moyen : 37 ans
Ancienneté moyenne : 14 ans

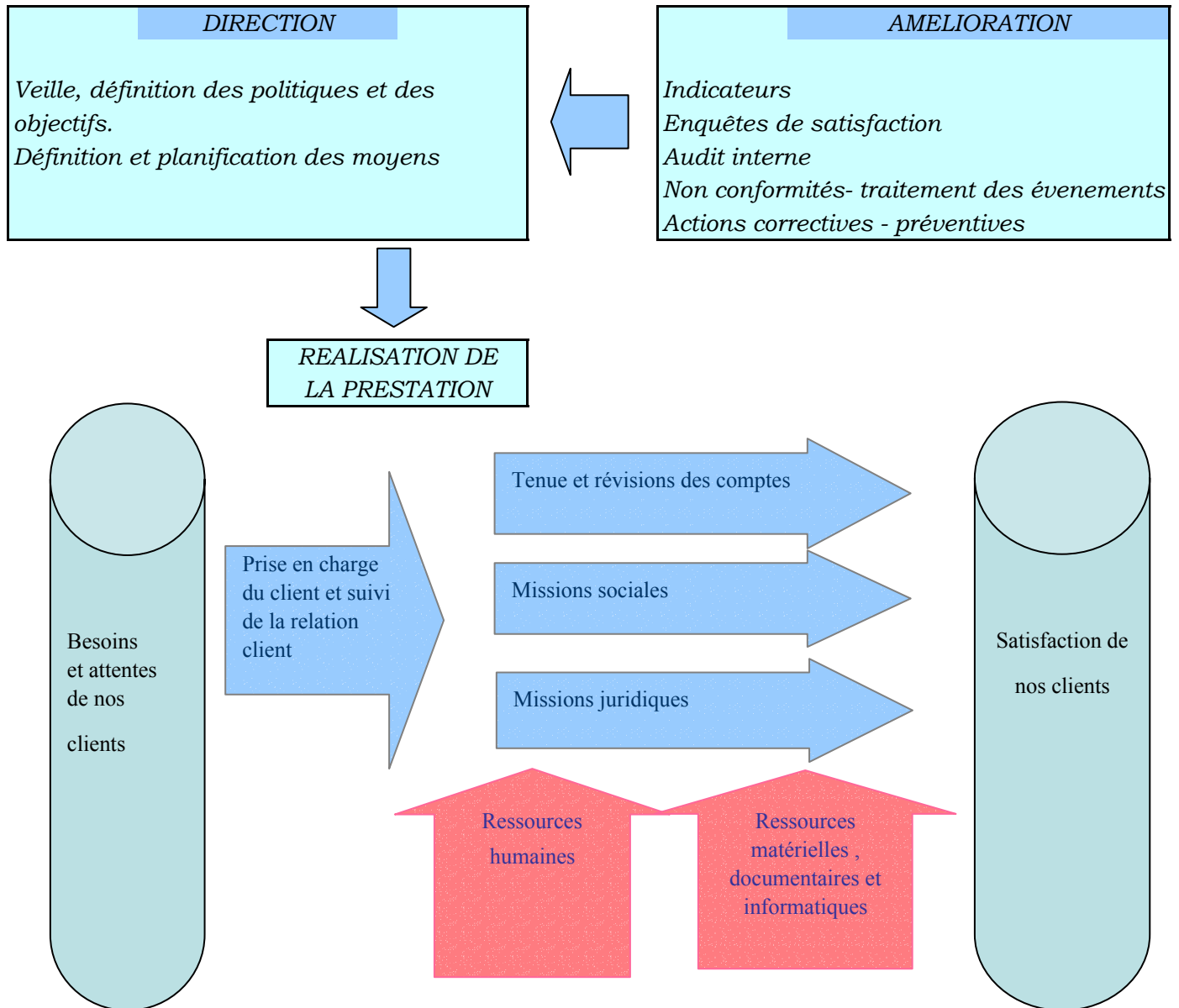
Vonnas - Trévoux (01)



Patrick Vacher
Entré au cabinet en 1987

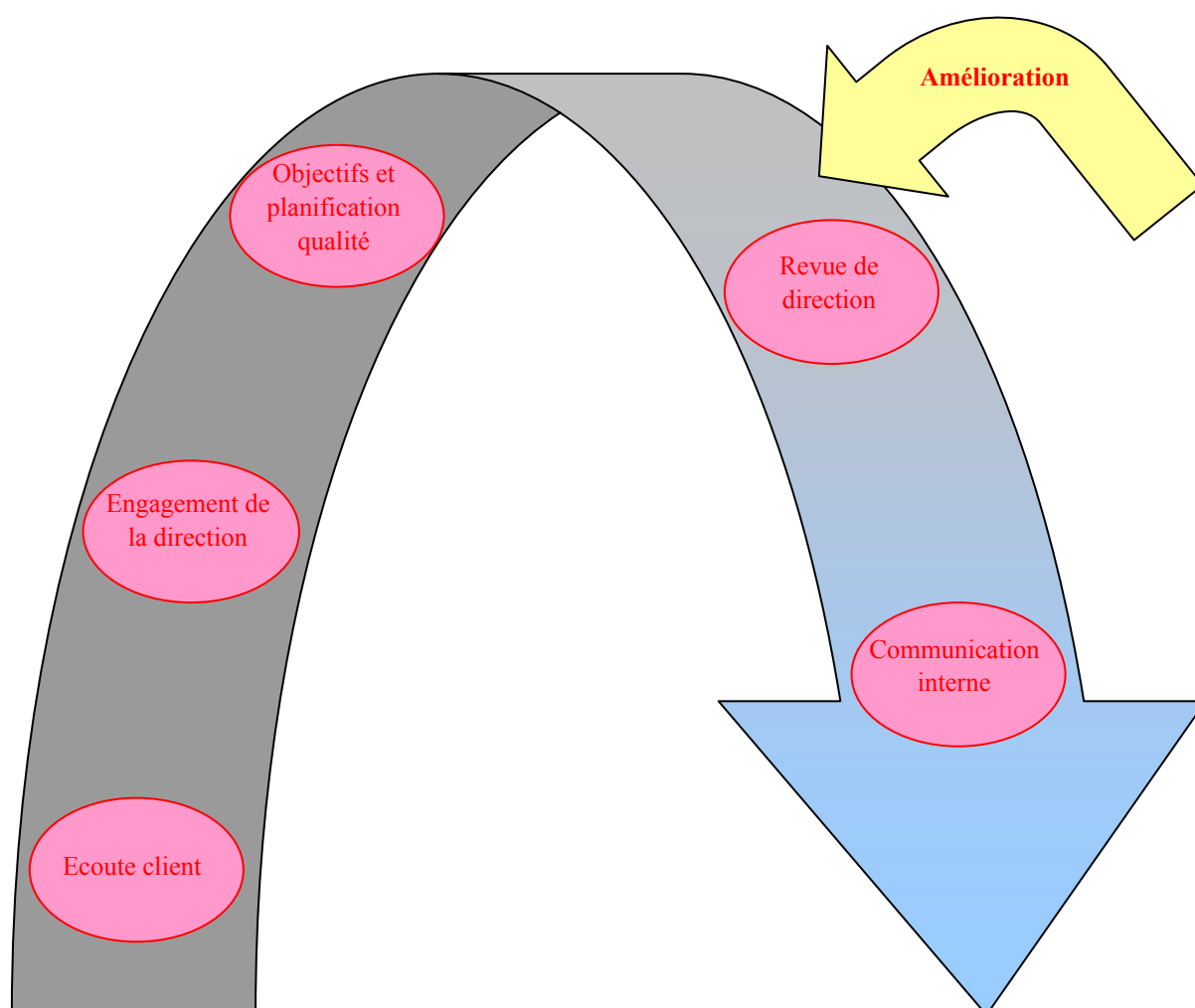
Equipe de 6 personnes
Age moyen : 41 ans
Ancienneté moyenne : 15 ans

NOTRE CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



PROCESSUS DIRECTION

Les processus de Direction servent à définir et à suivre les buts et les projets. Ils sont établis par le responsable de la société à partir notamment d'une écoute des besoins des clients et des orientations stratégiques.



Résultat : la politique, les objectifs et les moyens à décliner sur l'ensemble des processus.

PROCESSUS DIRECTION

Écoute client

L'écoute et l'analyse des besoins et attentes des clients se réalisent de la manière suivante :

Engagement de la direction

La direction prend en compte :

- les résultats de l'analyse des besoins et des attentes de la clientèle,
- les évolutions de l'environnement et des nouvelles solutions découlant des NTIC
- les résultats des analyses conduites à l'occasion de la revue de direction

pour définir la politique et les objectifs qualité pour l'année suivante et planifier les moyens correspondants.

Objectifs et planification qualité

Chaque axe de la politique qualité est déclinée en objectifs qualité.

Pour chaque objectif, les résultats attendus, le plan d'action ainsi que les échéances sont définis.

La réalisation des plans d'action est pilotée à l'occasion des réunions qualité dont la fréquence est semestrielle (juin et décembre)

Revue de direction

La direction se réunit deux fois par an (une fois par semestre) pour positionner la pertinence, l'efficacité du Système de Management de la Qualité et sa mise en application .

Au cours de cette revue de direction, au vu des principaux points forts et pistes de progrès identifiés à l'issue des analyses conduites (enquêtes, programme d'audits, réunions Qualité...), elle décide de la nouvelle politique et objectifs qualité correspondants et des différents programmes à engager.

Communication interne

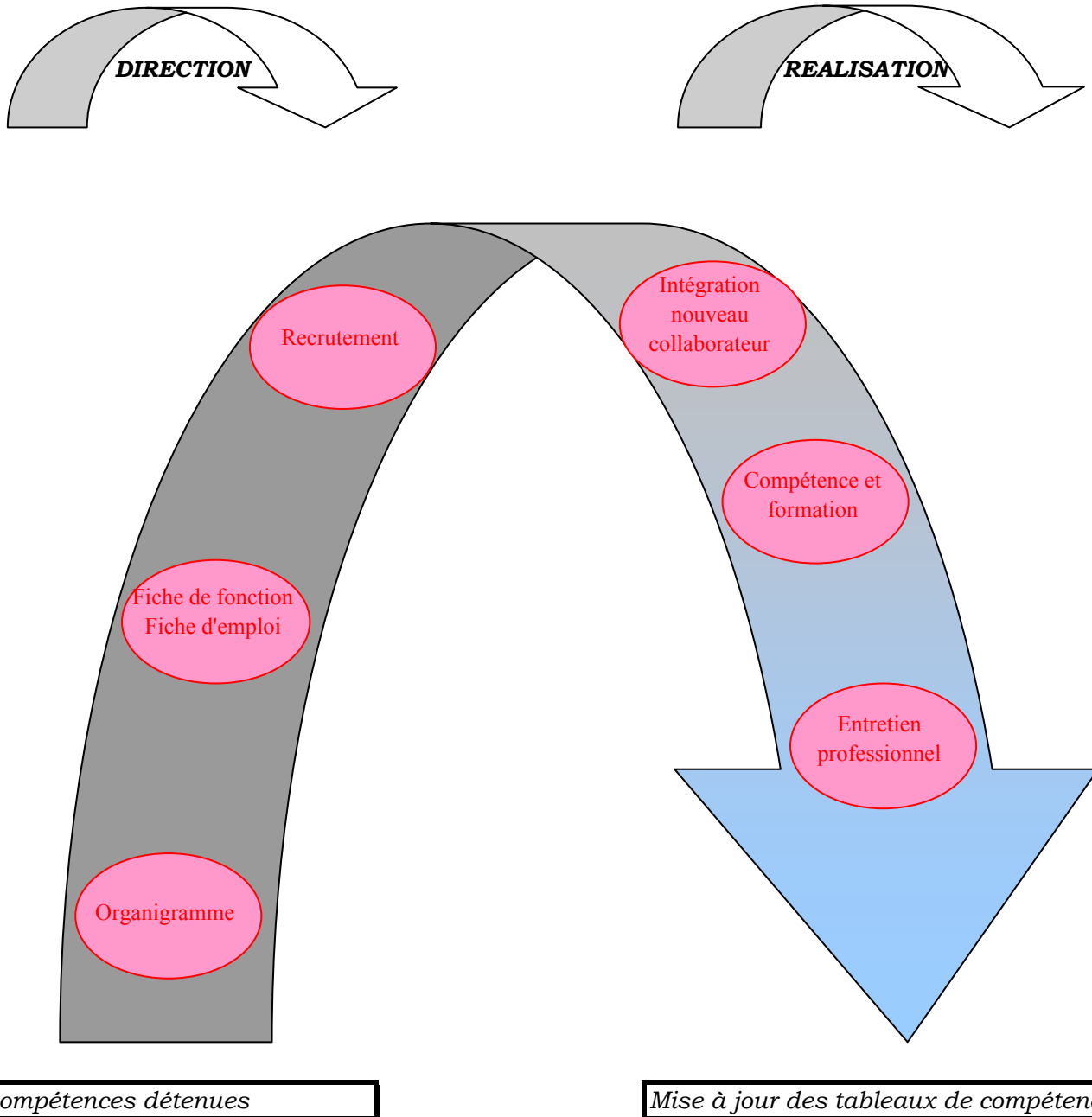
La communication interne sur la qualité est réalisée à l'occasion des réunions selon un calendrier préétabli.



Sobec experts
Belleville - Vonnas - Trévoux
www.sobec-experts.com

PROCESSUS RESSOURCES HUMAINES

Ce processus " ressources humaines " se compose de l'ensemble des activités nécessaires au management des effectifs, des emplois et des compétences ainsi qu'à l'administration du personnel.



Les fiches de postes

Elles précisent pour chaque collaborateur la mission, les responsabilités et autorités ainsi que les compétences requises. Elles sont utilisées lors des entretiens professionnels au cours desquels elles peuvent être réactualisées

Intégration d'un nouveau collaborateur

Le premier jour, le nouveau collaborateur est reçu en entretien par son responsable hiérarchique qui lui décrit l'entreprise, son poste de travail. Il le présente à ses collègues et l'informe des personnes ressources chargées de l'accompagner pendant sa période d'intégration.

Un planning de rendez vous périodiques lui est proposé afin de faire le point sur son intégration, ses réussites, les difficultés rencontrées et les moyens pour y faire face.

Les premiers jours, il rencontre également le responsable qualité afin d'avoir une première sensibilisation à l'engagement qualité de notre entreprise.

Les entretiens professionnels

Chaque collaborateur bénéficie une fois par an d'un entretien professionnel. L'objectif de cet entretien est de permettre à chacun d'être acteur de son évolution professionnelle dans le cadre du projet de l'entreprise. A cette occasion, une évaluation des compétences est réalisée conjointement par le collaborateur et la direction dans le but de définir les objectifs de professionnalisation et de développement des compétences nécessaires.

Une synthèse collective est établie avec la définition des résultats attendus, des moyens à mobiliser par l'entreprise.

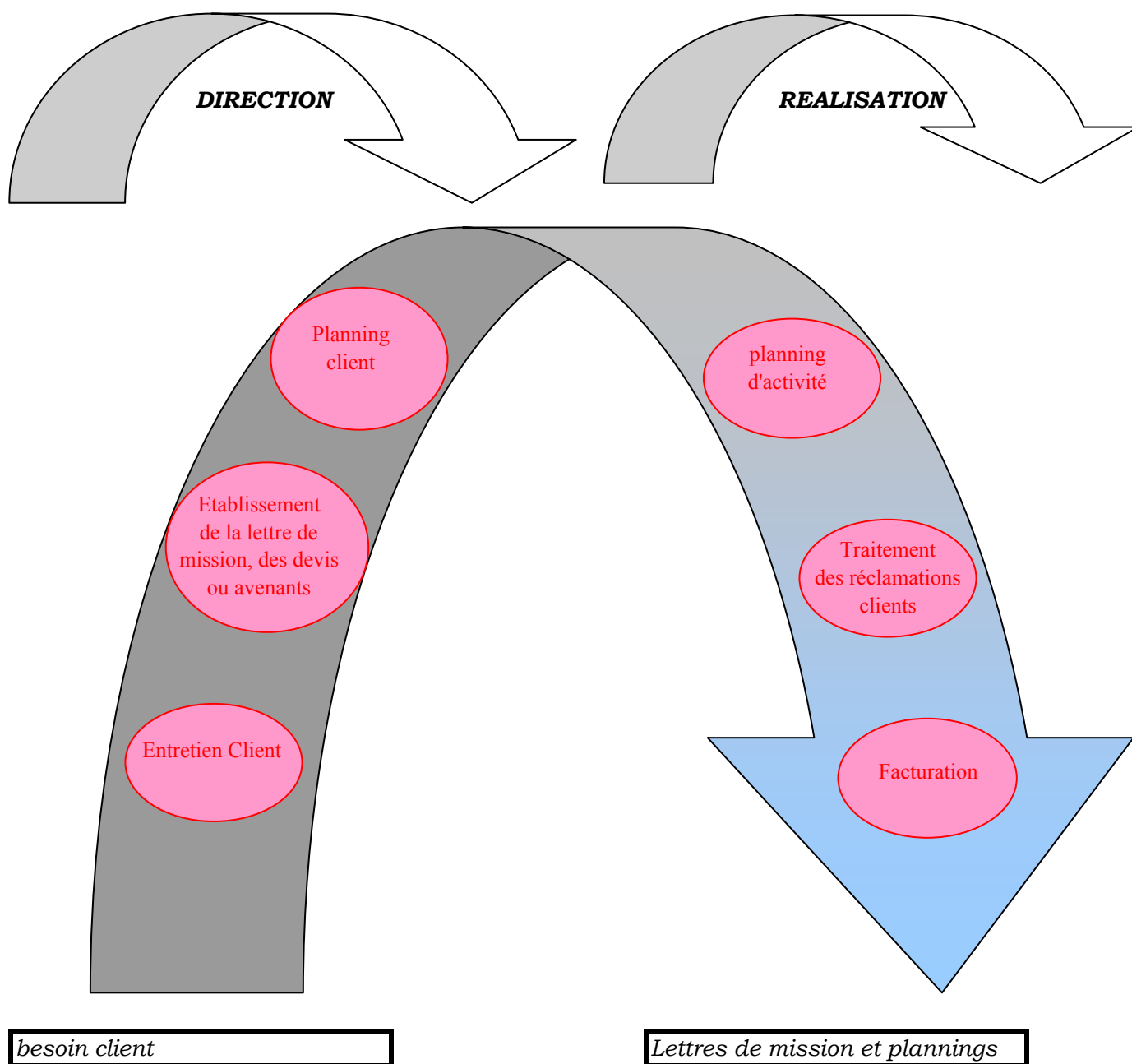
Les besoins en formation sont identifiés à cette occasion

Le plan de formation

La Direction définit les orientations de l'entreprise. Les besoins individuels sont identifiés lors des entretiens professionnels. Les besoins sont analysés par la Direction qui effectue les arbitrages nécessaires. Le plan de formation fait l'objet d'un suivi par la direction. L'efficacité des actions est appréciée lors des entretiens professionnels mais aussi de manière globale à l'occasion de la revue de direction.

PROCESSUS PRISE EN CHARGE ET SUIVI CLIENT

Ce processus concerne les activités mises en œuvre pour comprendre le besoin client, identifier ses attentes, actualiser les missions et les planifier.



PROCESSUS PRISE EN CHARGE ET SUIVI CLIENT

L'analyse des besoins et attentes des clients

Pour chaque nouveau client, une analyse des besoins et attentes des clients est faite afin d'assurer une mission personnalisée.

Chaque année, une évaluation de la mission est réalisée. Cette évaluation est également l'occasion d'actualiser la nature des missions réalisées

Les missions complémentaires

Les missions complémentaires font l'objet d'une analyse préalable pour définir précisément le besoin suivi de l'établissement d'un devis préalable.

Les lettres de mission

Conformément aux règles de la Profession, chaque mission fait l'objet d'une lettre de mission. Celle-ci précise la nature des prestations et définit la répartition des responsabilités entre le client et le cabinet.

Elle est établie après analyse du besoin du client et lui permet de bénéficier d'une prestation personnalisée au plus près au regard des évolutions de l'entreprise.

Les lettres de mission sont revues annuellement par le responsable du dossier dans le but d'affiner la prestation

Si nécessaire un avenant ou une nouvelle lettre de mission est établi.

Le suivi client

Nous avons le souci d'assurer une prestation de qualité associée à un service de proximité personnalisé.

Chaque dossier est suivi par une équipe composée au minimum d'un responsable de mission et d'un(e) collaborateur (trice) identifiés. Chaque mission fait l'objet d'une planification, d'un suivi et d'un pilotage régulier et rigoureux

Chaque client est contacté au minimum une fois par trimestre afin d'être à l'écoute de tout besoin.

Chaque arrêté de compte donne lieu à une présentation et une analyse commentée par l'expert comptable ou le responsable de mission.

Les demandes des clients font l'objet d'un enregistrement et d'un suivi dans le cadre de la procédure de traitement des non conformités.

La facturation

Nous effectuons un suivi rigoureux du temps passé afin de facturer au plus juste les prestations réalisées.



Sobec experts
Belleville - Vonnas - Trévoux
www.sobec-experts.com

PROCESSUS TENUE ET REVISION COMPTABLE

L'objectif est de rationaliser nos travaux afin de gagner en sécurité et rapidité dans le traitement des tâches à exécuter et définies dans la lettre de mission.

La mise en place de procédures rigoureuses et la définition d'objectifs précis sont le gage d'un service de qualité à nos clients.

Des analyses de risques ont été conduites dans le but d'identifier avec le personnel les moyens de maîtrise nécessaires. Elles concernent les activités relatives à :

- La collecte des documents pour l'établissement des comptes,*
- L'établissement des comptes avec des objectifs de délais de réalisation des différentes tâches.*
- La présentation des comptes en utilisant des supports favorisant une bonne compréhension des résultats économiques.*
- la sécurité avec la mise en place de plannings rigoureux pour la neutralisation du risque d'omissions.*
- Le traitements des évènements (demandes clients ...)*

Le suivi de ces objectifs fait l'objet de relevés réguliers et d'études par le pilote de processus et son groupe.

Le pilote de processus rend compte chaque semestre des résultats obtenus, de l'incidence des mesures prises antérieurement.

Il propose au comité de pilotage des actions correctives et préventives, qui après accord, sont présentées à l'ensemble du cabinet pour mise en application.

PROCESSUS PAIES ET SOCIAL

L'objectif est d'offrir un service souple, disponible à toute heure tout en garantissant au cabinet une information sûre et complète de la part de la clientèle.

Des documents types ont été mis au point après analyse de risques pour la collecte des renseignements nécessaires à la réalisation de nos travaux.

Ces documents sont remis au client et également disponibles sous forme de formulaires sur le site internet du cabinet

Cette mise en place offre l'avantage d'inventorier tous les renseignements nécessaires et d'éviter oublis, rappels ... qui nuisent à un service qui se veut rapide et efficace.

Comme en matière comptable les non conformités dans le déroulement des tâches font l'objet de relevés réguliers et d'études par le pilote de processus et son groupe.

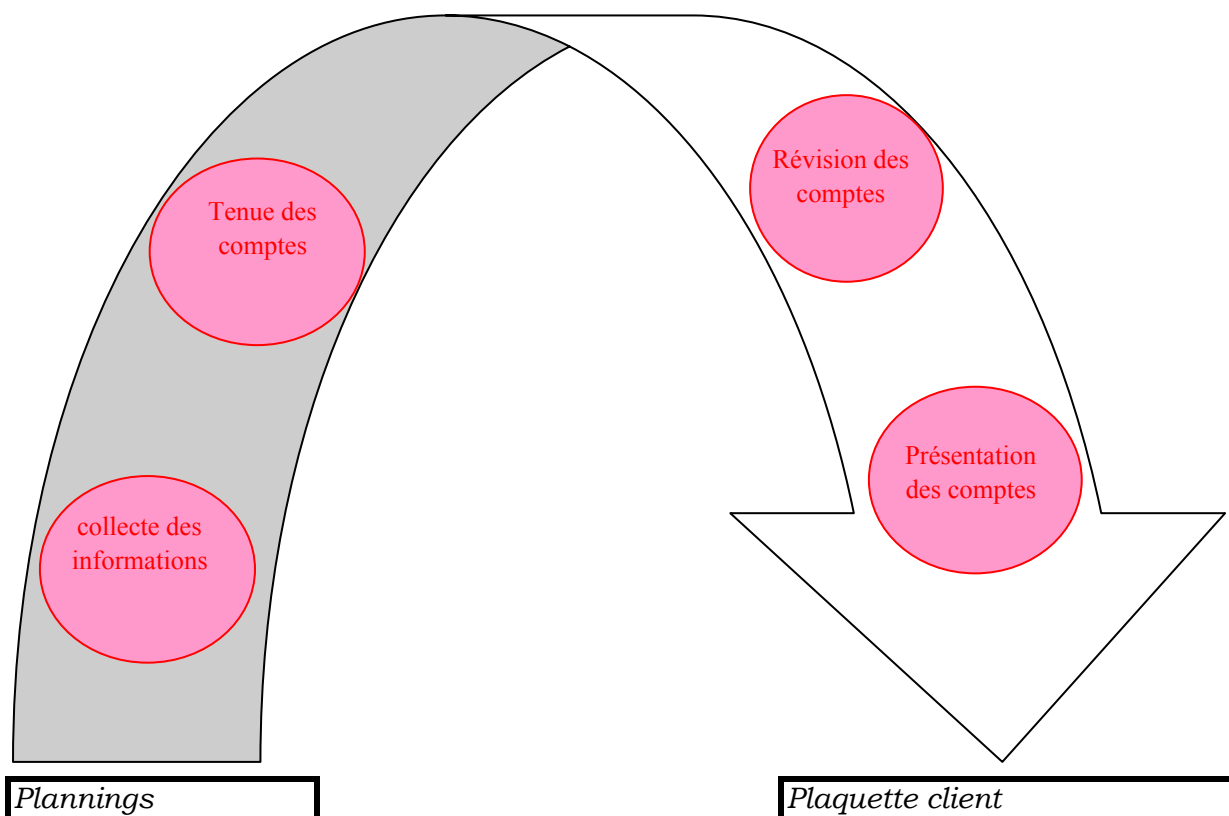
Le pilote de processus rend compte chaque semestre des résultats obtenus, de l'incidence des mesures prises antérieurement.

Il propose au comité de pilotage des actions correctives et préventives, qui après accord, sont présentées à l'ensemble du cabinet pour mise en application.

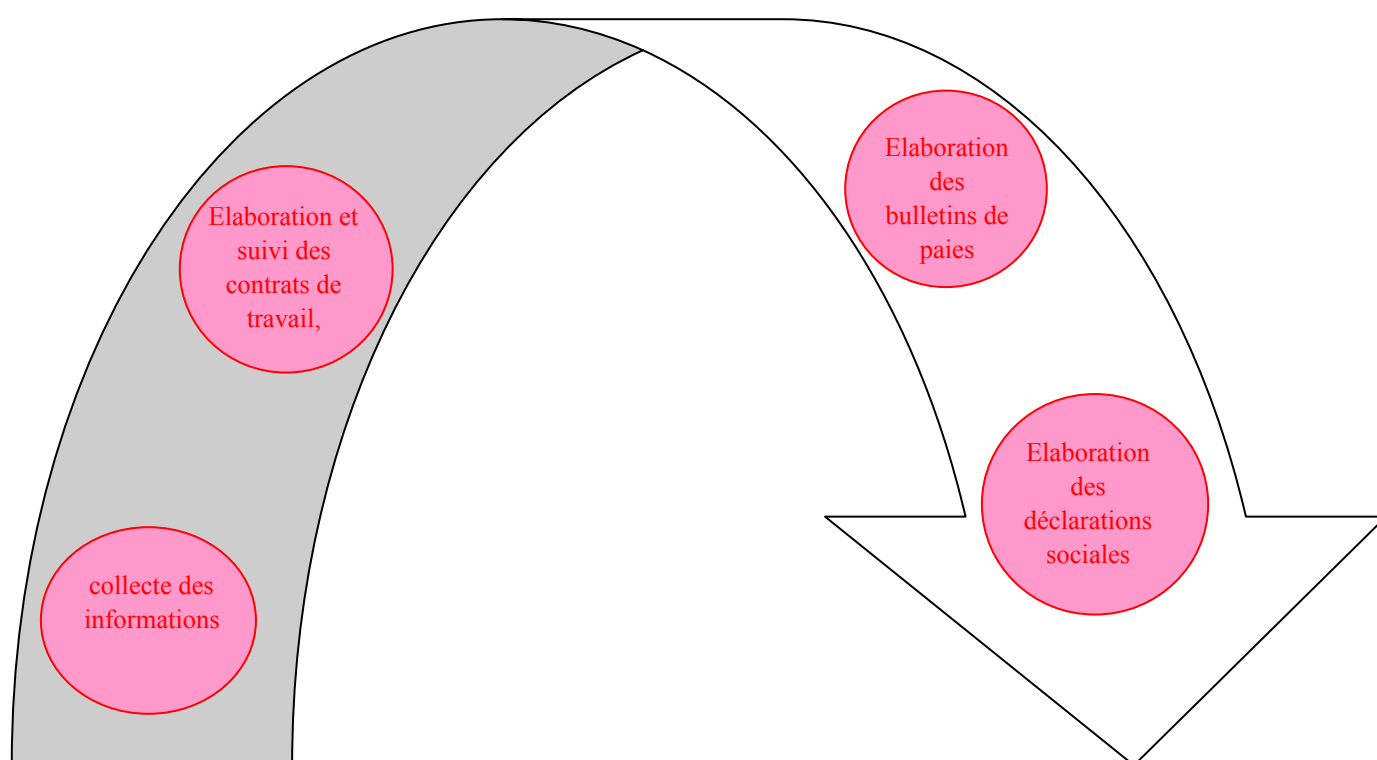


Sobec experts
 Belleville - Vonnas - Trévoux
www.sobec-experts.com

PROCESSUS TENUE ET REVISION COMPTABLE



PROCESSUS PAIES ET SOCIAL



Données communiquées et validées par le client

Contrats de travail, procédures, bulletins de paies, déclarations sociales

PROCESSUS MISSIONS JURIDIQUES

Notre objectif est d'analyser le déroulement des différentes opérations pour suivre les dates de réalisation des travaux et les délais pour les accomplir.

L'objectif complémentaire est de fournir pour chaque acte une plaquette regroupant les documents établis et démarches effectuées.

Comme en matière comptable les non conformités dans le déroulement des tâches font l'objet de relevés réguliers et d'études par le pilote de processus et son groupe.

Le pilote de processus rend compte chaque semestre des résultats obtenus, de l'incidence des mesures prises antérieurement.

Il propose au comité de pilotage des actions correctives et préventives, qui après accord, sont présentées à l'ensemble du cabinet pour mise en application.

PROCEDURE DE MAITRISE DES DOCUMENTS

La documentation technique ainsi que celle relative au système de management de la qualité sont gérées dans des conditions précisées dans la procédure de maîtrise des documents.

PROCEDURE POUR LA MAITRISE DES INFORMATIONS

L'objectif est d'avoir en interne un système de classement absolument identique quelque soit le dossier ou le collaborateur.

L'archivage informatique est la règle et l'archivage "papier" ne concerne que les copies de documents secondaires dont le taux de consultation est très faible.

Le pilote de processus rend compte chaque semestre de ses observations, de l'incidence des mesures prises antérieurement.

Il propose au comité de pilotage des actions correctives et préventives, qui après accord, sont présentées à l'ensemble du cabinet pour mise en application.

La sécurité de l'archivage informatique est assurée par un système complémentaire à la sauvegarde de base mise en place par le prestataire informatique :

Sauvegardes croisées et testées entre les sites du cabinet.

Sauvegardes complémentaires sur disques durs de PC fixes et sur disques durs externes sortis du cabinet.

Les sauvegardes de bases sont systématiquement stockées à l'extérieur des cabinets.

Des tableaux de suivis de ces sauvegardes sont tenus.

Ils restent visibles à proximité des postes de travail pour faciliter le contrôle des réalisations.

La procédure de maîtrise des enregistrements précise les modalités prévues et mises en œuvre au sein du cabinet pour le classement et l'archivage.



Sobec experts
Belleville - Vonnas - Trévoux
www.sobec-experts.com

LISTE DES PROCEDURES

- P1 *Collecte des informations comptables*
- P2 *Traitement des demandes de renseignements*
- P3 *Etablissement des bilans*
- P4 *Collecte et établissement des paies*
- P5 *Collecte et établissement des contrats de travail*
- P6 *Traitement des évènements (demandes clients)*
- P7 *Etablissement des documents juridiques*
- P8 *Traitement des non conformités*
- P9 *Planning charge de travail (tâches clients)*
- P10 *Plannings hebdomadaires*
- P11 *Maitrise des documents*
- P12 *Audits internes*
- P13 *Actions préventives et correctives*
- P14 *Sauvegarde de l'information*
- P15 *Maîtrise des enregistrements*



PRINCIPALES INTERACTIONS ENTRE LES PROCESSUS

Processus	Éléments entrants	Processus fournisseur	Produits du processus	Processus client
Direction	Retours d'information clients Revue de direction	Amélioration	Politique, objectifs et moyens	Processus Ressources Processus Amélioration
Ressources Humaines	politique et objectifs	Direction	Compétences	planning
Ressources matérielles, documentaires, informatiques	politique et objectifs	Direction	moyens matériels et informations	planning
Planning	compétences, moyens matériels et informations Besoins et attentes des clients	Ressources humaines Ressources matérielles,	Lettres de mission Plan des obligations Planning hebdomadaire	Tenue et révision des comptes, missions sociales, missions juridiques
Tenue et révision des comptes	Lettre de mission pièces comptables des clients	Planning	Plaquettes Bilans + Analyse et entretien client	Amélioration
Mission paie	Lettre de mission, formulaires web, données de paies	Planning	Bulletins de salaires, contrats de travail, bordereaux de charges, courriers, déclarations sociales,	Amélioration
Missions juridiques	Demandes des clients lettres de mission, devis	Planning		Amélioration
Amélioration	Résultat des audits non conformités, réclamations	Tous les processus	actions correctives, préventives, revue direction, données pour la politique et les objectifs	Direction



Sobec experts
Belleville - Vonnas - Trévoux
www.sobec-experts.com