

Echanges et partage d'expériences sur la certification ISO 9001 des cabinets avec Philippe Barré, confrère et animateur des séminaires Qualité à l'Asfofref.



**Asfoflette : Qu'apporte la certification ISO 9001 aux clients du cabinet ?**

**Philippe Barré (PhB) :** Notre métier d'expert-comptable consiste à produire de l'information et à donner des conseils. Or, la qualité des conseils et la sécurité de la prestation passent nécessairement par une bonne organisation, une documentation à jour, une équipe efficace dont les compétences sont entretenues, une supervision interne... En respectant le cahier des charges de la norme ISO 9001, un cabinet garantit à ses clients un certain niveau de sécurité. Les clients sont donc rassurés.

**Asfoflette : La principale utilité de la certification ISO 9001 consiste donc à rassurer les clients ?**

**PhB :** Absolument pas. De même, il ne faudrait pas traduire que seuls les cabinets certifiés font du bon travail ! Cependant, la norme, qui oblige les cabinets à intégrer ces exigences dans leur organisation, agit comme un aiguillon qui contraint les cabinets à améliorer en permanence leur efficacité.

**Asfoflette : En quoi la certification ISO 9001 permet aux cabinets d'améliorer leur efficacité ?**

**PhB :** Même si le « tampon sur le papier à lettre » est souvent ce qui motive les cabinets, dans nos métiers de service, la certification est beaucoup plus utile en interne qu'en tant que vitrine. La démarche impose de se poser des questions sur l'organisation interne (qui fait quoi ? pourquoi ? comment ? avec quels moyens ?). La démarche passe par la formalisation des objectifs du cabinet, la définition des fonctions et responsabilités de chacun, l'identification et le partage des meilleures habitudes de travail, en fait, par la remise à plat d'une organisation souvent héritée des habitudes de chacun. Les résultats sont assez bluffants si le cabinet joue vraiment le jeu.

**Asfoflette : Les cabinets doivent déjà respecter des normes professionnelles. La norme ISO n'ajoute-t-elle pas encore des contraintes supplémentaires ?**

**PhB :** Les normes de la profession ont vocation à garantir un certain niveau de qualité dans nos prestations. Cet objectif est très proche d'une des finalités de la norme ISO 9001. C'est pourquoi, un cabinet qui respecte déjà les normes professionnelles a déjà fait une très grande partie du chemin vers l'ISO. La certification ISO 9001 a, toutefois, un objectif beaucoup plus large que nos normes professionnelles, celui de piloter le cabinet de manière beaucoup plus efficace.

**Asfoflette : Une telle organisation n'alourdit-elle pas le fonctionnement et donc les coûts des cabinets certifiés ?**

**PhB :** Non, pas quand elle est bien pensée. La norme n'implique pas, comme on l'entend parfois, une inflation de paperasses et de check-lists inutiles. Certains cabinets ont d'ailleurs opté pour une certification zéro papier. Pour autant, la certification a un coût. Cependant, si l'adaptation du cabinet à la norme est bien pensée, le projet doit être économiquement rentable. Autrement dit, les économies et gains liés à la certification doivent être supérieurs aux coûts.

**Asfoflette : Le mot de la fin ?**

**PhB :** La certification ISO 9001 est un formidable outil de management et de développement pour les cabinets dès lors qu'elle est mise en œuvre de manière intelligente et exigeante.

## METTRE EN PLACE UNE DEMARCHE QUALITE DANS LA PREPARATION DU DEC



**Patrick Hachon**  
Coordinateur  
pédagogique  
du DEC

La démarche qui vous est proposée ci-dessous reprend les 5 piliers de la mise en place d'une démarche qualité dans un cabinet (cf. cahier pratique n°17 du Francilien n°61).

### 1. LE LEADERSHIP

Une implication très forte du stagiaire, futur expert-comptable, est impérative. La préparation du DEC a commencé il y a de nombreuses années.

- Ne commencez pas à penser à l'examen à la fin des trois années de stage. L'ASFOREF y a pensé pour vous.

Sur la copie lors de l'écrit, dans la discussion lors de l'entretien, dans les deux lors de la rédaction et la soutenance du mémoire, vous allez devoir restituer ces connaissances (éléments de sortie).

- Pensez à capitaliser à chaque instant vos connaissances, ce sont les mêmes que celles des examinateurs, ce sont aussi celles des formateurs ASFOREF.

### 2. L'ORIENTATION EXAMEN

L'examen doit être au cœur des préoccupations du stagiaire. Quelles sont les attentes des examinateurs ? Nous en avons parlé dans les précédents numéros de l'Asfoflette : N° 6 pour l'Écrit, N° 7 pour l'Entretien, N° 9 pour le Mémoire et N° 10 pour le DEC.

- Ayez ces attentes en permanence à l'esprit. Les actions de formation de l'ASFOREF les prennent en compte.

### 3. L'IMPLICATION DE L'ENVIRONNEMENT

L'environnement familial et l'environnement professionnel doivent être sensibilisés et motivés. Le stagiaire n'est pas seul ; il doit faire adhérer à sa démarche ceux et celles avec lesquels il vit et travaille.

- A vous de les convaincre que votre réussite passe par l'adhésion de l'équipe à votre projet. L'ASFOREF fait partie de l'équipe.

### 5. L'AMELIORATION CONTINUE

Chaque jour, remettez l'ouvrage sur le métier. Au cours des deux épreuves de l'écrit et de l'entretien, vous devez apporter la preuve que vous êtes un généraliste. Au cours de l'épreuve du mémoire, vous devez apporter la preuve que vous êtes un spécialiste. Toute la difficulté de ce diplôme réside dans cette ambivalence généraliste/spécialiste.

- Une actualisation complète et quotidienne est attendue de vous. L'ASFOREF le sait, sa proposition est complète et actualisée.

### 4. L'APPROCHE PROCESSUS

Tout au long de votre stage, vous allez capitaliser des connaissances théoriques et pratiques (éléments d'entrée).

### 6. CONCLUSION

Au cours du stage, vous avez 24 journées de formation à suivre.

- L'ASFOREF est présente pour vous accompagner.
- Lors de la préparation des trois épreuves, vous vous sentez seul ?
- L'ASFOREF est présente pour vous accompagner.

Consultez notre catalogue DEC 2008  
ou rendez-vous sur notre site [www.asfofref.com](http://www.asfofref.com)

