



Experts-Comptables  
**stagiaires**  
Commissaires  
aux Comptes

# Vos Formations

## **STAGE D'EXPERTISE COMPTABLE CYCLE 1 – MODULE 2 COMMUNICATION**

**SUPPORT PARTICIPANT**  
ME120 – Support présentiel  
Saison 2020 - 2021

## Sommaire

<b>Séquence 1 : Accueil des stagiaires et présentation de la journée .....</b>	<b>3</b>
La formation pendant le stage.....	3
Place du séminaire dans le cursus d'expertise comptable .....	4
<b>Présentation de la journée de regroupement .....</b>	<b>5</b>
Objectifs de la journée .....	5
Contenu du module e-learning.....	5
Déroulement de la journée.....	5
Accueil.....	6
<b>Séquence 2 : Point sur les fondamentaux acquis en e-learning : les messages clés ....</b>	<b>7</b>
Objectifs de cette séquence.....	7
Rappel du contenu e-learning .....	7
<b>Séquence 3 : Mises en situation professionnelle.....</b>	<b>9</b>
Exercice 1 – Quelles sont les attentes d'un client ?.....	9
Exercice 2 – Se présenter professionnellement – présenter son cabinet.....	10
Exercice 3 – Quelles sont les raisons de choisir notre cabinet ? .....	12
<b>Séquence 4 : Les fondamentaux acquis en e-learning : les étapes d'un entretien professionnel .....</b>	<b>14</b>
Les étapes à suivre dans le cadre d'un entretien professionnel .....	14
Après l'entretien .....	17
<b>Séquence 5 : Mises en situation professionnelle : Entretien avec un futur client .....</b>	<b>18</b>
Exercice 4 – « L'entretien : Démarrage et découverte du client » – jeu de rôle.....	18
<b>La conduite de l'entretien .....</b>	<b>18</b>
Premier contact avec un client en quête d'un expert-comptable .....	19
<b>Vous êtes le représentant du cabinet .....</b>	<b>21</b>
<b>Vous êtes le représentant du client.....</b>	<b>25</b>
Exercice 5 : « L'entretien : l'offre de service » .....	29
<b>Vous êtes le représentant du cabinet .....</b>	<b>30</b>
Contexte : .....	30
Objectif : .....	30
<b>Offre de services – Étape 3 .....</b>	<b>34</b>
<b>Vous êtes le client.....</b>	<b>35</b>
Contexte : .....	35
Objectif : .....	35
<b>Séquence 6 : Point sur le stage et conclusion de la journée .....</b>	<b>38</b>
Objectifs de cette séquence.....	38
<b>Note aux stagiaires du 14 avril 2014 Le référentiel normatif et déontologique du professionnel de l'expertise comptable : l'essentiel.....</b>	<b>39</b>
Pourquoi un référentiel : le contexte .....	40

Quel contenu : les principales dispositions .....	40
En pratique : les outils disponibles.....	43
<b>Schéma général du référentiel normatif et déontologique .....</b>	<b>44</b>

## Séquence 1 : Accueil des stagiaires et présentation de la journée

### La formation pendant le stage

Pendant le stage, la formation s'organise en 3 cycles sur 3 ans pour un programme de formation composé de 20 modules dont des formations mixtes(\*) et des journées en présentiel.

### Contenu du stage

- 11 formations mixtes sur les missions de l'expert-comptable, la réglementation et la déontologie de la profession, le management et la communication, ainsi que sur les épreuves finales du diplôme d'expertise comptable
- 1 formation en présentiel sur la lutte anti-blanchiment
- 1 formation en présentiel sur la présentation des 3 épreuves du DEC
- 3 formations mixtes sur l'audit et le commissariat aux comptes
- 3 formations en présentiel sur les techniques de révision
- 1 formation à choisir parmi celles retenues par le comité national du stage (axe prioritaire)

A ces formations, s'ajoute l'obligation de participer à un évènement institutionnel d'une journée.

Les parcours en e-learning et les journées de regroupement associées traitent du même sujet mais avec une approche différente et complémentaire :

- Les parcours e-learning ont pour objectifs d'apporter aux stagiaires **tous les savoirs théoriques** dont ils ont besoin et de **valider leur acquisition** en réalisant des quiz
- Les journées de regroupement visent principalement à valider et compléter l'acquisition des connaissances par l'échange d'expériences, en s'appuyant sur des situations professionnelles concrètes. **Elles ne comprennent plus d'apports théoriques sauf exception**

(\*) Formation mixte : formation composée de module e-learning et de journée de regroupement en présentiel.

Place du séminaire dans le cursus d'expertise comptable

<b>CYCLE 1</b>	
Découverte de la profession comptable *	Mixte : EL (7h) + Présentiel (1j)
<b>Communication</b>	<b>Mixte : EL (7h) + Présentiel (1j)</b>
Audit 1 – Découvrir la mission d'audit *	Mixte : Présentiel (1j) + EL (7h) + Présentiel (1j)
Missions comptes annuels : approche normative et application à la mission de présentation *	Mixte : EL (7h) + Présentiel (1j)
Autres prestations récurrentes de l'expert-comptable	Mixte : EL (7h) + Présentiel (1j)
Présentation des trois épreuves du DEC	Présentiel (1j)
Confirmation directe et assistance aux inventaires physiques *	Présentiel (1j)
<b>CYCLE 2</b>	
Démarche et contrôle qualité – Communication et négociation *	Mixte : EL (7h) + Présentiel (1j)
Audit 2 – Mettre en œuvre la mission d'audit *	Mixte : EL (7h) + Présentiel (2j)
Autres missions comptes annuels, attestations et missions légales : méthodologie *	Mixte : EL (7h) + Présentiel (1j)
DEC : Se préparer à l'épreuve 2 et choisir un sujet de mémoire	Mixte : EL (7h) + Présentiel (1j)
Auditer le cycle social *	Présentiel (1j)
Lutte anti-blanchiment	Présentiel (1J)
<b>CYCLE 3</b>	
Déontologie et responsabilité *	Mixte : EL (7h) + Présentiel (1j)
Management des équipes et choix professionnels *	Mixte : EL (7h) + Présentiel (1j)
Audit 3 – Piloter la mission d'audit *	Mixte : EL (14h) + Présentiel (1j)
Missions comptes annuels et autres prestations : gestion des missions et panorama des missions ponctuelles	Mixte : EL (7h) + Présentiel (1j)
DEC : Demande d'agrément du sujet et rédaction du mémoire	Mixte : EL (7h) + Présentiel (1j)
Traitement des données comptables Méthodologie et outils d'analyse Smartfec *	Présentiel (1j)
Participation à un évènement institutionnel	1j au cours du stage
Axe prioritaire 2020/2021 : Accompagnement au changement	1j au cours du stage

\* Commun : thème commun aux 2 stages d'expertise comptable (EC) et de commissariat aux comptes (CAC).

## Présentation de la journée de regroupement

### Objectifs de la journée

Le but de cette journée n'est pas de présenter un cours théorique aux stagiaires sur les techniques de communication. Elle est réservée à l'application des concepts étudiés par les participants à l'aide de l'outil e-learning, et est essentiellement centrée sur une approche de la conduite d'un entretien professionnel avec un client ou un futur client.

### Contenu du module e-learning

- Les enjeux de la communication.
- Les fondamentaux de la communication.
- Les techniques de communication orale.
- La gestion de l'entretien professionnel.

### **Modules Crossknowledge**

- Prendre conscience des différents registres de communication.
- Pratiquer l'écoute active.
- Formuler une demande, exprimer un refus.
- Qu'est-ce que la confiance en soi ?

### Déroulement de la journée

- Séquence 1 : Accueil des stagiaires et présentation de la journée.
- Séquence 2 : Point sur les fondamentaux acquis en e-learning : les messages clés.
- Séquence 3 : Mises en situation : exercice – se présenter professionnellement.
- Séquence 4 : Point sur les fondamentaux acquis en e-learning : les étapes d'un entretien professionnel.
- Séquence 5 : Mises en situation : exercice – entretien avec un futur client.
- Séquence 6 : Point sur le stage et conclusion de la journée.

## Accueil

Quelques idées pour le tour de table.

### **À vous de répondre...**

- Êtes-vous en charge de dossiers d'expertise comptable ?
- Êtes-vous en charge de dossiers d'audit ?
- Êtes-vous en contact direct avec les clients ?
- Avez-vous la responsabilité d'un portefeuille clients ?
- Avez-vous déjà assisté à des entretiens professionnels ?
- Avez-vous déjà conduit des entretiens professionnels ?
- Avez-vous l'occasion de mettre en pratique les techniques de communication, tels que questionnement, reformulation et écoute active ?

## Séquence 2 : Point sur les fondamentaux acquis en e-learning : les messages clés

### Objectifs de cette séquence

Cette séquence a pour objectif de faire le point sur les messages clés du contenu étudié en e-learning. Il ne s'agit pas de refaire ce qui doit avoir été fait avant la journée, mais bien :

- d'en faire une synthèse,
- d'éclaircir certains points.

### Rappel du contenu e-learning

#### **Thème 1 : les enjeux de la communication**

##### **Quel est le rôle de la communication en milieu professionnel ?**

Communiquer est indispensable pour :

- respecter les règles et les valeurs,
- fonctionner avec efficience,
- prendre des décisions,
- savoir demander et refuser,
- exprimer ses émotions,
- encadrer et recadrer.

*Une organisation ne peut pas fonctionner sans communication.*

#### **Thème 1 : les enjeux de la communication.**

##### **Quelles sont les difficultés de communication en milieu professionnel ?**

*Difficultés en relation avec l'organisation :*

- Ambiance non propice à une bonne communication.
- Isolement lié à un éloignement géographique.
- Absence ou insuffisance de coordination interne.

*Difficultés d'ordre psychologique :*

- Peur de communiquer.
- Peur de perdre le pouvoir.
- Peur du jugement de l'autre.



## **Thème 2 : les fondamentaux de la communication.**

### **Pourquoi s'intéresser au cadre de référence ?**

Nous avons chacun un cadre de référence, qui est notre modèle unique du monde.

Il fournit à l'individu un ensemble cohérent de perceptions, de concepts, de sentiments et d'actions, qui lui sert à définir lui-même, les autres et le monde.

*Ainsi, nous ne voyons que ce que nous voulons bien voir... et notre client aussi !*

## **Thème 3 : les techniques de communication orale.**

### **La pratique du questionnement.**

*Pourquoi poser des questions ?*

- Questionner est utile pour comprendre le cadre de référence de votre interlocuteur.
- Questionner permet de :
  - Prendre connaissance des faits.
  - Découvrir des opinions.
  - Obtenir des explications.
  - Recueillir des suggestions.

## **Thème 3 : les techniques de communication orale**

### **La pratique de l'écoute active**

*Quelles sont les difficultés de l'écoute ?*

L'écoute n'est pas naturelle mais elle est décisive.

L'écoute est difficile :

- Difficulté matérielle.
- Difficulté affective.
- Difficulté intellectuelle.

## **Thème 3 : les techniques de communication orale.**

### **La pratique de l'écoute active.**

*Quelles sont les 3 techniques de l'écoute active ?*

- « L'écoute silencieuse ».
- « La relance ».
- « La reformulation ».

Reformuler veut dire « traduire » dans son propre langage ce que l'on vient d'entendre.  
Reformuler veut dire utiliser les techniques de « l'écoute active ».

## Séquence 3 : Mises en situation professionnelle

### Exercice 1 – Quelles sont les attentes d'un client ?

#### **Objectif**

Prendre conscience qu'un cabinet est au service des attentes de son client.

#### **Déroulement**

Il vous est proposé de réfléchir sur les attentes du client et les attentes du cabinet à l'égard de ses clients dans les relations professionnelles.

« Le client reçoit un service / le prestataire fournit un service ».

#### **Phase de préparation :**

**1 –** Réflexion collective : donnez quelques typologies de clients sur lesquelles nous allons travailler.

**2 –** En sous-groupe :

- vous choisissez une des typologies de client définie préalablement et vous notez :
  - qu'est-ce qu'un client attend d'un cabinet ?
  - qu'attendez-vous d'une bonne relation professionnelle avec un client ?

#### **Phase d'échange :**

Chaque équipe présente au groupe complet :

- les attentes du client,
- les attentes d'un cabinet dans le cadre d'une bonne relation avec son client.

## Exercice 2 – Se présenter professionnellement – présenter son cabinet

### **Objectif**

Apprendre à se présenter et à présenter son cabinet avec aisance et de manière synthétique.

### **Déroulement**

**Phase de réflexion** : travail écrit.

En sous-groupe de 3 ou 4 participants, vous préparez une présentation en vous aidant du document annexe « présentez-vous, présentez votre cabinet » (fiche n° 1).

**Phase d'action** : prestation orale devant le groupe complet.

1 ou 2 participants de chaque sous-groupe se présente et présente son cabinet selon la structure proposée dans le document annexe.

Si possible faire minimum 3 groupes :

- 1 groupe fait une présentation orale classique.
- 1 groupe fait une présentation orale avec utilisation du paper board.
- 1 groupe fait une présentation orale avec utilisation d'un powerpoint (minimum 3 slides à préparer).
- 1 groupe peut aussi se présenter lors d'un cocktail professionnel.

**Objectif** : aborder les techniques et outils de communication en groupe.

**Phase d'analyse** : observation.

Les autres participants rapporteront ce qu'ils ont observé en dissociant les points forts et les points à améliorer des prestations orales.

### **1) Les caractéristiques du Cabinet :**

- Vocation.
- Implantation géographique.
- Appartenance à un réseau régional, national, international.
- Service à la clientèle et style propre au Cabinet.

**2) Les différentes missions :**

- Comptables.
- Conseil et assistance.
- Audit et révision.
- Commissariat aux comptes.
- Formation.
- Missions de conseil : organisation, diagnostic, social...

**Les différents produits :**

Prestation comptable, tableau de bord, budget prévisionnel, diagnostic financier, audit social, audit fiscal...

**3) Les associés et collaborateurs :**

- Nombre.
- Formation et origine.
- Qualité de l'équipe.

**4) Les partenaires intégrés ou correspondants du cabinet**

**5) L'appartenance à l'Ordre :**

- Déontologie.
- Sécurité pour les clients.

**6) Les moyens :**

- Locaux.
- Informatique.
- Procédures et méthodes de travail.
- Formation.

**7) Les spécialités et les « plus » du Cabinet...**

**CONCLUSION :**

**Insister sur les avantages et les « bénéfices » pour le client de choisir votre cabinet.**

### Exercice 3 – Quelles sont les raisons de choisir notre cabinet ?

#### Objectif

Apprendre à repérer les avantages ou bénéfices que peut retenir un client qui doit prendre une décision : choisir un cabinet d'expertise comptable.

#### Déroulement

**Phase de réflexion** en sous-groupes.

Vous listez les avantages qui peuvent être annoncés à un client qui hésite à utiliser les conseils d'un cabinet d'expertise comptable et insistez sur les points forts de votre cabinet. **Puis restitution collective** au paper-board.

*NB : Il est intéressant de lister les avantages face à une typologie de client particulière. Les sous-groupes peuvent donc réfléchir en choisissant l'une des typologies évoquées dans l'exercice 1.*

#### À vous...

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

[illegible]

## Séquence 4 :

# Les fondamentaux acquis en e-learning : les étapes d'un entretien professionnel

### Les étapes à suivre dans le cadre d'un entretien professionnel

Cette partie théorique a été déjà présentée et étudiée de manière approfondie par les stagiaires en e-learning.

Ces rappels ont pour but d'enrichir les aspects pratiques des mises en situation. Ils doivent permettre aux participants de faire le lien entre les concepts présentés en e-learning et leur application dans la vie professionnelle.

#### **Thème 4 : gérer un entretien professionnel**

##### **Comment guider un entretien avec un client ?**

- Écoutez le client dans ce qu'il vous dit (verbal et non verbal).
- Accueillez tranquillement les silences. Acceptez que rien ne soit dit pendant quelques instants.
- Soyez chaleureux, empathique et professionnel.
- Prenez des notes pour faciliter la reformulation.
- Reformulez l'essentiel de vos échanges avant de passer à une nouvelle étape.
- Rectifiez, corrigez les propos avec le sourire, ne laissez pas de flou.
- Répondez à une objection, à une phrase agressive par une attitude calme.

#### **Thème 4 : gérer un entretien professionnel.**

##### **Quel est le contenu d'un entretien avec un futur client ?**

Suivre 3 étapes :

- Étape 1 : Bien démarrer l'entretien.
- Étape 2 : Découvrir son client.
- Étape 3 : Proposer une offre de services.

**Thème 4 : gérer un entretien professionnel.**  
**Comment découvrir son client à l'aide de la grille « RPBD » ?**

Ouvrir des classeurs :

- **R** → le classeur du **Réel**
- **P** → le classeur du **Problème**
- **B** → le classeur du **Besoin**
- **D** → le classeur de la **Demande**

**Thème 4 : gérer un entretien professionnel.**  
**Comment proposer une offre de service ?**

Annoncer ce que le cabinet sait faire.

- Expliquer votre métier en termes de savoir-faire du cabinet.
- Présenter votre rôle en termes d'avantages pour le client.

Annoncer ce que le cabinet propose :

- présenter votre prestation,
- rester concret et préserver les aspects « terrain ».

Annoncer comment le cabinet va procéder

- Préciser les modalités de l'intervention :
  - Durée de la mission, moyens à mettre en œuvre.
  - Équipe d'intervenants (compétences, spécialités...).

**Étape 1 : démarrer l'entretien**

Bien démarrer :

- Se montrer convivial et concret dans votre démarche.
- Prendre son temps (attendre que l'interlocuteur soit prêt).
- Prendre possession de l'espace (observer l'environnement).
- Échanger ses cartes de visite.
- Introduire l'entretien en faisant référence à la façon dont le rendez-vous a été pris (reboucler sur un éventuel passé commun).
- Cadrer l'entretien : proposer un plan.
- Demander l'accord sur le plan d'entretien.
- Proposer un plan d'entretien.
- Continuer à stabiliser la situation au début de l'entretien.
- Créer un « pont » entre l'origine du contact et son déroulement.



- Fixer les règles du jeu (entretien = échange).
- Maîtriser l'entretien dès le début.
- Montrer son professionnalisme.
- Créer une situation d'accord pour notre interlocuteur.
- Dans l'ordre de présentation : le client puis le cabinet !

***Ne pas oublier que votre interlocuteur se fera une idée de vous dans les 3 premières minutes.***

**Étape 2 : découvrir le client**

- Découvrez votre interlocuteur, son entreprise, ses attentes, ses besoins (exprimés ou non exprimés) pour bien adapter votre proposition d'offre de services.
- Déterminez son pouvoir de décision.
- Se mettre à l'écoute de votre futur client :
  - S'intéresser réellement à lui,
- Poser des questions, mais de bonnes questions !
- Savoir se taire.
- Reformuler ses besoins, ses attentes.

***La découverte est fondamentale dans le processus de communication avec le client.***

**Étape 3 : expliquez votre métier, votre rôle en tant que professionnel**

- Présentez votre rôle en termes de bénéfice pour le client.
- Expliquez votre métier en termes de savoir-faire du cabinet.
- Restez concret et pratique (ne pas se réfugier derrière des articles de loi, des termes techniques...).
- Détectez les incompréhensions éventuelles.

**Étape 4 : Proposer une offre de services**

- Rappeler les buts de votre client.
- Présenter la mission, les produits qui répondent à ses besoins.
- Annoncer ce que le cabinet sait faire et comment il va le faire.
- Fixer le démarrage de la mission / périodes d'intervention / forme de l'intervention...
- Rassurer votre client.
- Présenter l'équipe d'intervenants (leurs profils, leurs spécialités).

## Après l'entretien

### La proposition écrite

#### **1<sup>re</sup> étape : rappeler les buts de votre client.**

Comment :

- en montrant à votre client que vous avez compris son problème,
- en réexprimant ce que votre client vous a dit ou vous a écrit : « lors de nos entretiens, vous disiez que... ».

#### **2<sup>e</sup> étape : présentez les avantages de votre prestation.**

Comment :

- en démontrant à votre client comment votre cabinet est capable de résoudre son problème,
- en décrivant les avantages de votre prestation qui devront répondre aux préoccupations de votre client :
  - « cela évite de ... »,
  - « cela permet de ... ».

Conseils :

- présentez la manière dont vous voyez votre mission :
  - principes adoptés,
  - résultats escomptés.
- rassurez votre client

#### **3<sup>e</sup> étape : décrire l'offre.**

Comment ? En décrivant le programme de votre action en incluant dans ce programme les commentaires, les explications concernant la mise en place de ce service. Indiquez la fréquence de vos interventions...

Conseils :

- Présentez l'équipe des intervenants.
- Le CV des intervenants (court).

## Séquence 5 : Mises en situation professionnelle : Entretien avec un futur client

### Exercice 4 – « L’entretien : Démarrage et découverte du client » – jeu de rôle

#### La conduite de l’entretien

##### Le cabinet et son futur client

##### PHASE 1

##### Démarrage et découverte

La société Transports de Bretagne a contacté un cabinet d’expertise comptable. Un premier rendez-vous a été fixé au siège de l’entreprise entre un représentant du cabinet et un dirigeant de la société. Une plaquette vous a été remise contenant les informations ci-dessous.

Vous allez être divisé en 4 équipes.

Dans un premier temps, tout le monde prépare le rendez-vous client en tant que cabinet. 10 mn avant de passer au jeu de rôle, on choisit les 2 équipes qui jouent le rôle des clients pour qu’ils se préparent également :

- 2 équipes joueront les rôles des représentants du cabinet.
- 2 équipes joueront les rôles des clients.

Premier contact avec un client en quête d'un expert-comptable

**Présentation de l'entreprise : « Transports de Bretagne ».**

Préalablement au premier entretien avec l'un des membres de la direction, une plaquette est remise au cabinet contenant les informations suivantes.

Entreprise	Transports de Bretagne
Forme	Société anonyme
Chiffre d'affaires	12 millions d'euro en année N, en baisse par rapport aux années précédentes
Effectif	100 personnes
Président	M. Quoquerzon
Le gendre du président	M. Tirbalay
Principales activités	Activité de transport, logistique et entreposage
Principal établissement	Région Bretagne, siège social installé à Brest
Exercice social	1er janvier au 31 décembre.
Organisation comptable	Système en réseau ■ Progiciel de gestion : SAGE ■ Progiciel comptable : SAGE
Responsable administratif et financier	M <sup>me</sup> Bénodéy
Responsable du personnel	M. Karnac
Responsable des entrepôts	M. Pornichais

L'activité des Transports de Bretagne est nationale. L'entreprise possède 5 entrepôts dans les régions suivantes :

Grand Ouest – Sud-Ouest – Centre – Nord et Sud-Est.

### **Gouvernement d'entreprise :**

L'organe de direction de l'entreprise est représenté par son conseil d'administration. Il comprend 5 administrateurs dont un qui a quitté récemment l'entreprise. Certains administrateurs sont opérationnels (M. Quoquerzon, M. Tirbalay).

Autres informations transmises :

M. Quoquerzon est l'un des fondateurs des Transports de Bretagne.

Au sein du service comptable, les tâches de M<sup>me</sup> Benodey sont les suivantes :

- enregistrement de toutes les opérations comptables du siège et centralisation des opérations des entrepôts,
- suivi du social : paie, déclarations sociales,
- édition de tableaux de bord mensuels.

Le président M. Quoquerzon souhaite trouver rapidement un expert-comptable car selon lui des besoins se font sentir dans les domaines suivants :

- comptabilité : gestion pour la supervision des comptes de l'entreprise,
- social : à définir,
- autres : à définir.

M. Tirbalay est très influent et les relations entre le président et son gendre sont délicates. M. Tirbalay ne connaît pas le rôle d'un expert-comptable et ne comprend pas l'utilité de la comptabilité.

- le chiffre d'affaires de l'entreprise est en recul depuis deux ans,
- la société est leader sur son marché.

### **Informations relatives au cadre de référence des missions du professionnel d'expertise comptable.**

Ce cadre de référence définit la nature des différentes missions du professionnel, ainsi que les normes professionnelles de comportement et de travail applicables à ces missions. Le cadre de référence distingue trois grandes natures de missions :

- Les missions normalisées qui donnent lieu à une expression d'assurance.
- Les missions normalisées qui ne donnent pas lieu à une expression d'assurance.
- Les autres missions et prestations non normalisées.

Après la phase 1 « découverte du client », il vous sera demandée en phase 2 « l'offre de service » (présentée ci-après) de proposer à votre futur client une mission normalisée, qui porte sur des comptes complets historiques. Cette mission normalisée concerne « la mission de présentation de comptes » au minimum et éventuellement d'autres missions selon votre découverte du client.

## **Vous êtes le représentant du cabinet**

### **Travail à faire : première phase de l'entretien**

1 – Il vous est demandé de préparer le premier entretien avec ce client potentiel. Dans un premier temps nous aborderons exclusivement les deux premières étapes :

- Étape 1 : Phase de démarrage.
- Étape 2 : Découverte du client.

2 – Pour ce faire, vous vous aiderez des annexes suivantes :

- Qui sommes-nous ?
- Découverte des attentes.
- Découverte des attentes : RPBD.

*NB : Vous n'aborderez pas la proposition d'offre de services qui sera traitée ultérieurement lors d'un second rendez-vous. Dans cette première phase aucun budget d'honoraire ne sera donc évoqué.*

*Ces points seront traités ultérieurement si le client souhaite poursuivre l'entretien...*

## Présentation de votre cabinet.

[illegible]

## This image shows a full page of a document template. It consists of approximately 30 horizontal rows. Each row is defined by two parallel dotted lines, creating a series of uniform gaps for writing. The entire page is otherwise blank, with no margins, text, or other markings.



[illegible]

## **Vous êtes le représentant du client**

### **Travail à faire : première phase de l'entretien**

1 – Il vous est demandé de préparer le premier entretien avec ce cabinet potentiel.  
Dans un premier temps nous aborderons exclusivement les deux premières étapes :

- Étape 1 : Phase de démarrage.
- Étape 2 : Découverte du client.

2 – Pour ce faire, vous vous aiderez des annexes suivantes :  
Exercice 4 : phase de démarrage et découverte.

- Fiche 1 : Présentation de l'entreprise : qui sommes-nous ?
- Fiche 2 : Questions à poser au cabinet.
- Fiche 3 : Grille d'observation : relevé des points forts, points faibles de l'entretien.

*NB : L'animateur doit vous distribuer un document supplémentaire qui contient des informations supplémentaires destinées aux représentants du client.*

*Vous n'aborderez pas la proposition d'offre de services qui sera traitée ultérieurement. Dans cette première phase aucun budget d'honoraire ne sera donc évoqué. Ces points seront traités ultérieurement si le client souhaite poursuivre l'entretien...*

Vous imaginerez le contexte en fonction des éléments fournis.

## Présentation de votre entreprise.

[illegible]

*Fiche client n°2 – Questions à poser*

**Questions à poser au représentant du cabinet.**

Questions préparées par le client.

Q1

.....  
.....  
.....

Q2

.....  
.....  
.....

Q3

.....  
.....  
.....

Q4

.....  
.....  
.....

Q5

.....  
.....  
.....

Q6

.....  
.....  
.....

Q7

.....  
.....  
.....

### *Fiche client n°3 – Grille d'observation*

L'équipe client note ses observations concernant la prestation du cabinet comptable.

<b>Démarrer l'entretien</b>		<b>Points forts / Points faibles</b>
1.	Phrase d'introduction positive et présentation personnelle	
2.	Valider le timing avec le client	
3.	Proposer un plan d'entretien : vous, nous, ensemble	
<b>Découvrir les attentes du client</b>		<b>Points forts / Points faibles</b>
6.	Interlocuteur, entreprise, attentes <i>... pour bien adapter votre proposition d'offre de services, déterminez le pouvoir de décision de l'interlocuteur</i>	
7.	Questionner le client sur ses attentes et demandes	
8.	Reformuler les propos du client (demandes...)	

**Exercice 5 : « L'entretien : l'offre de service »**

**La conduite de l'entretien**

Le cabinet et son futur client

PHASE 2

**Étape 3**

L'offre de services.

Le cabinet d'expertise comptable vient présenter à l'entreprise Transports de Bretagne une offre de services.

Un rendez-vous est pris pour cela.

## **Vous êtes le représentant du cabinet**

### **Contexte :**

Le cabinet vient présenter son offre de service à l'entreprise.

### **Objectif :**

Savoir présenter votre offre de services : étape 3 de l'entretien.

### **Travail à faire :**

Concevoir puis compléter l'offre de services ci-jointe :

- caractéristiques de l'entreprise (le réel),
- difficultés rencontrées (les problèmes),
- demande du client,
- mission(s) assurée(s) par le cabinet d'expertise comptable, que vous présenterez en entretien au dirigeant de l'entreprise.

### **Recommandations**

Dans le cadre de votre entretien avec le dirigeant de l'entreprise, vous ne manquerez pas de souligner la présence de normes professionnelles et, en particulier « le référentiel normatif du professionnel de l'expertise comptable ».

Ainsi vous rappellerez à votre interlocuteur, que :

- Le professionnel réalise sa mission conformément aux textes légaux et réglementaires applicables à notre profession.
- La mission de présentation de comptes est compatible avec d'autres missions complémentaires susceptibles d'être confiées par la direction de l'entreprise.
- Le professionnel acquiert une connaissance globale de l'entreprise et de son environnement afin de pouvoir apprécier si les comptes donnent une image cohérente de la situation de l'entité.
- Le cabinet établit une lettre de mission qui constitue un contrat entre les parties. Dans cette lettre, sont définis les termes, les conditions de la mission et les obligations réciproques.
- Il est constitué un dossier de travail contenant la documentation des travaux dont des éléments importants sur lesquels se fondent nos conclusions.
- Le professionnel transmet au client un rapport écrit à l'issue de la mission de présentation qui prend la forme d'une attestation.

**Document de travail :**

- Proposition d'offre de service destiné au client.

Les problématiques de budget et d'honoraires ne sont pas l'enjeu de cet entretien, l'observation portera davantage sur l'adéquation de l'offre avec la demande client et la présentation en termes de bénéfices client de celle-ci.

*Ces fiches sont conçues pour vous aider à préparer votre prestation orale auprès de votre client Transports de Bretagne.*

*Toutes les informations sont indicatives et seront confirmées en groupe avec vos co-animateurs, afin de travailler avec des informations identiques.*



***Fiche Cabinet n° 4 – Exercice n° 5***

**Lettre de mission Transports de Bretagne  
(Extraits)**

**1 – Votre entreprise (rappel du réel)**

Date de création de la société :

Activité principale :

Siège social :

Effectif de l'entreprise :

Chiffre d'affaires :

Parc automobile :

Associés de l'entreprise :

Organisation comptable et informatique :

**2 – Difficultés rencontrées... (rappel des problèmes)**

.....  
.....  
.....  
.....

**3 – La demande du client... (en relation avec la mission comptable proposée dans le point 4 –ci-après)**

.....  
.....  
.....  
.....

#### **4 – Missions du cabinet**

La mission qui vous est proposée est estimée sur la base d'interventions semestrielle et annuelle selon le calendrier suivant :

<b>Période d'intervention</b>	<b>Temps estimé</b>
Intervention fin juin	4 à 5 jours
Intervention 31 décembre	6 à 7 jours

Les travaux comptables à réaliser vous sont détaillés dans un tableau de répartition des travaux. Ce tableau tient compte des besoins spécifiques de l'entreprise.

***Il est bien entendu que vous pouvez compléter ces éléments par d'autres interventions en matière fiscale, sociale, juridique, économique, financière ou de gestion selon votre entretien de l'exercice 4***

##### Intervention sur les comptes semestriels

###### **Travaux à réaliser :**

- Préparation des écritures spécifiques au 30 juin.
- Élaboration des comptes semestriels et présentation d'une plaquette.

**Périodes d'intervention :** au cours du 3<sup>e</sup> trimestre  
**Durée de la mission :** Temps estimé : 4 / 5 jours.  
**Nos équipes :** Expert-comptable  
Chef de mission  
Collaborateurs

##### Intervention sur les comptes annuels

###### **Travaux à réaliser :**

- Préparation des éléments d'inventaire.
- Élaboration d'un projet de comptes annuels (bilan, compte de résultat, annexe).
- Élaboration des comptes annuels définitifs (comptes sociaux et déclarations fiscales).

**Périodes d'intervention :** 1<sup>er</sup> trimestre 2.....  
**Durée de la mission :** Temps estimé : 6 / 7 jours.  
**Nos équipes :** Expert-comptable  
Chef de mission  
Collaborateurs

*Les temps estimés tiennent compte des temps à passer dans les locaux de l'entreprise et des travaux à réaliser au cabinet.*

## Offre de services – Étape 3

Présentation de notre mission, de nos services et de nos prestations.

42

[illegible]

## **Vous êtes le client**

### **Contexte :**

L'entreprise cliente reçoit le cabinet qui va lui présenter sa proposition de mission.

### **Objectif :**

Comprendre une lettre de mission d'un cabinet d'expertise comptable pour évaluer son adéquation avec les attentes de l'entreprise.

### **Travail à faire :**

- Lister les points essentiels pour lesquels l'entreprise attend une réponse.
- Déterminer quels seront les critères de choix pour retenir une offre.
- Poser toutes les questions nécessaires pendant l'entretien pour bien comprendre la mission

### **Document de travail :**

- Grille d'analyse : points forts / points faibles de l'entretien.

৫২

[illegible]

**Fiche Client n° 5 – Exercice n° 5**

**Grille d'analyse - Proposer une offre de service**

<b>Proposer une offre de service</b>	<b>Points forts / Points faibles</b>
<p>1. Annoncer ce que le cabinet sait faire / peut faire...</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Présenter au client la mission, les produits, compétences, vocation...</li><li>■ Approche concrète et pratique</li></ul>	
<p>2. Présenter les avantages de votre prestation</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Démontrer au client comment le cabinet est capable de résoudre son problème</li><li>■ Présenter la manière dont vous voyez votre mission :<ul style="list-style-type: none"><li>- principes adoptés</li><li>- résultats escomptés</li></ul></li><li>■ Rassurer votre client</li></ul>	
<p>3. ...comment va procéder le cabinet Modes et durée d'intervention, organisation et moyens, l'équipe...</p>	



## **Note aux stagiaires du 14 avril 2014**

### **Le référentiel normatif et déontologique du professionnel de l'expertise comptable : l'essentiel**



### Pourquoi un référentiel : le contexte

Le référentiel normatif et déontologique 2012 a été entériné par des arrêtés ministériels en date du 20 juin 2011 et du 20 septembre 2011.

- Il garantit la mise en conformité avec le référentiel international applicable depuis 2005, tout en l'adaptant aux spécificités nationales et aux besoins des entreprises. Par exemple, la mission de présentation est maintenue dans le référentiel national alors qu'elle n'est pas reconnue au niveau international, car elle répond à un besoin des entreprises françaises.
- Il affiche la volonté de clarifier chaque mission et leur champ d'intervention. Le nouveau référentiel et la description des diligences à réaliser au niveau de chacune des missions sont de nature à renforcer la sécurité des experts-comptables en limitant la mise en cause de responsabilité.
- Il répond à une exigence de renforcer la fiabilité de l'information financière auprès des utilisateurs de l'information comptable et financière (dont les banques).

### Quel contenu : les principales dispositions

#### **Le référentiel présente les textes à respecter et en précise la hiérarchie**

Dans l'exercice de ses missions, le professionnel de l'expertise comptable doit avant tout respecter l'ordonnance de 1945 et notamment les articles 2 et 22 définissant le périmètre des prestations qu'il peut proposer à ses clients.

Il doit ensuite respecter les obligations définies, dans l'ordre de priorité, par :

- Le Code de déontologie (intégré au décret du 30 mars 2012).
- La norme relative à la maîtrise de qualité des missions ainsi que la norme anti-blanchiment.
- Les normes spécifiques applicable aux missions (exemples : mission de présentation des comptes annuels, mission d'attestations particulières, examen d'informations financières prévisionnelles...).

À titre d'exemple, lorsque le professionnel réalise pour un client une mission de présentation, il doit s'assurer qu'il respecte bien les dispositions du Code de déontologie ainsi que celles prévues par la norme de « Maîtrise de la qualité » et la norme anti-blanchiment avant d'appliquer les dispositions spécifiques prévues par la norme applicable à la mission de présentation.

**Toutes les missions réalisées par le professionnel sont donc normalisées** dans la mesure où elles doivent au minimum répondre aux exigences de l'ordonnance de 1945, du Code de déontologie, de la norme de maîtrise de la qualité et son annexe : la norme anti-blanchiment.

Certaines missions s'appuient de plus sur des normes professionnelles spécifiques. Ces missions sont qualifiées de **missions normalisées dans le cadre de normes professionnelles spécifiques**. Ces normes professionnelles (NP) sont, à l'heure actuelle, les suivantes :

- NP 2300 Mission de présentation des comptes.
- NP2400 Mission d'examen limité des comptes.
- NP3100 Attestations particulières.
- NP3400 Examen d'informations financières prévisionnelles.
- NP4400 Mission d'examen d'informations sur la base de procédures convenues.
- NP4410 Mission de compilation des comptes.
- Normes d'audit (ISA 200 à 810) Mission d'audit d'états financiers.

**Le référentiel définit les principales règles déontologiques et professionnelles à respecter**

En sus du Code de déontologie, ces règles sont présentées :

- dans la norme professionnelle de maîtrise de la qualité,
- dans les normes professionnelles spécifiques applicables aux missions.

**La norme professionnelle de maîtrise de la qualité**

Cette norme, issue de la transposition de la norme internationale ISQC1<sup>1</sup>, correspond en fait à une formalisation écrite de ce que la plupart des cabinets mettent déjà en œuvre au sein de leur organisation pour être en mesure de proposer aux clients des prestations de qualité et émettre des rapports appropriés.

Cette norme traite notamment de l'indépendance, de l'acceptation des missions, de l'affectation des équipes aux missions, de la compétence, de la supervision, de la revue des travaux.

À cette norme est annexée la norme anti-blanchiment agréée en septembre 2010.

**Les normes professionnelles spécifiques applicables aux missions**

Ces normes précisent certains principes définis dans la norme de maîtrise de la qualité en les adaptant à la mission traitée. Elles définissent par ailleurs les procédures que le professionnel doit mettre en œuvre pour réaliser sa mission et la nature du rapport à émettre.

---

<sup>1</sup> ISQC1 : Quality control for firms that perform audit and reviews of historical financial information, and other assurance and related services engagements.

### **Le référentiel structure les missions que le professionnel peut réaliser**

Le cadre de référence des missions inséré dans le référentiel distingue 3 grandes catégories de missions :

- Les missions d'assurance portant sur des comptes complets historiques :
  - Présentation,
  - examen limité,
  - audit.
- Les autres missions d'assurance :
  - attestations particulières,
  - examen d'informations financières prévisionnelles,
  - autres missions d'assurance.
- Les missions sans assurance :
  - examen d'informations sur la base de procédures convenues,
  - compilation,
  - missions sans assurance prévue par la loi ou le règlement (intervention auprès du comité d'entreprise, comptes de campagne...),
  - autres prestations fournies à l'entité (assistance comptable, fiscale, sociale, juridique, de gestion, organisationnelle...).

Les missions d'assurance conduisent le professionnel à émettre **une opinion** (assurance de niveau modéré ou raisonnable) sur les documents présentés en fonction des travaux qu'il a réalisés.

Les missions sans assurance se concluent par **un rapport faisant état généralement de constats et recommandations**.

Dès lors qu'un professionnel de l'expertise comptable propose ses services à un client, il doit, en accord avec son client et en fonction des besoins de ce dernier, positionner la prestation à réaliser au regard du cadre de référence afin :

- de définir s'il s'agit d'une mission avec assurance ou d'une mission sans assurance,
- de réaliser la mission selon la norme professionnelle spécifique le cas échéant.

### **Focus particulier sur la mission de présentation**

La mission de présentation est la mission recommandée par l'Institution dans le cadre de l'assistance à l'établissement des comptes annuels.

Cette mission de présentation recouvre notamment :

- la collecte et l'enregistrement ou le contrôle des écritures d'inventaire,
- la révision des comptes par sondages.

- la lecture critique des comptes en vue d'en apprécier la cohérence et la vraisemblance,<sup>2</sup>
- la formulation d'une opinion sur les comptes par l'émission d'une attestation.

Cette mission de présentation peut être précédée :

- En amont d'une prestation d'assistance comptable : participation aux enregistrements comptables, traitement de points comptables spécifiques, aide à la rédaction de l'annexe...
- En aval de prestations d'assistance à l'établissement des déclarations fiscales en cours et à la clôture de l'exercice, d'assistance en matière d'établissement des bulletins de salaire et des déclarations sociales, d'assistance juridique liée à l'approbation des comptes...

Pour une meilleure compréhension du cadre de référence des missions, se reporter au schéma annexé en fin de présent document « Schéma général du référentiel normatif et déontologique du professionnel de l'expertise comptable ».

### En pratique : les outils disponibles

Sont à disposition, notamment :

- Le référentiel normatif et déontologique (en format papier et en téléchargement sur le site du CSOEC).<sup>3</sup>
- Le guide pratique « Mission de présentation des comptes annuels » (en format papier et en téléchargement sur le site du CSOEC).<sup>3</sup>
- Le guide pratique « Mission d'examen limité ».
- Les dossiers de travail : mission de présentation et mission d'examen limité (en format papier actuellement).
- Des exemples de lettres de mission (en téléchargement sur le site du CSOEC).<sup>3</sup>
- Divers guides pratiques applicables à certaines missions : service aux particuliers, comptes de campagne... (en format papier et en téléchargement sur le site du CSOEC).<sup>3</sup>
- Divers guides pratiques sur la lettre de mission, l'acceptation et maintien des missions...
- Les formations du CFPC sur le référentiel normatif et ses applications pratiques au travers de certaines missions.
- Le guide d'application de la norme blanchiment.

**En conclusion, la mise en œuvre du référentiel est de nature à valoriser l'image d'une profession exerçant de manière homogène des travaux qui conduisent à la diffusion d'une information comptable et financière fiabilisée, toute en répondant aux besoins des entreprises.**

---

<sup>2</sup> La participation à l'établissement des comptes s'effectue en amont de cette lecture critique.

<sup>3</sup> Site du CSOEC : <http://www.experts-comptables.fr/> , rubrique « référentiel normatif »

## Schéma général du référentiel normatif et déontologique

