

2^E ANNÉE / 2^E CYCLE

C2M1

DÉMARCHE ET CONTRÔLE QUALITÉ - COMMUNICATION ET NÉGOCIATION

E-LEARNING : 7 heures

PRÉSENTIEL : 1 journée

Ce module de formation est composé d'un parcours en e-learning et d'une journée en présentiel.

Chaque parcours en e-learning est découpé en chapitres avec une durée définie qui comprend un contenu théorique et des tests d'autoévaluation.

La journée en présentiel s'intègre à la fin du parcours e-learning. Elle vise principalement à apporter une mise en perspective des apports théoriques par des exercices, des jeux de rôles et des échanges d'expériences.

À la fin du parcours, l'acquisition des connaissances sera validée par un test en ligne noté.



OBJECTIFS

- Connaître les différents concepts de qualité
- Connaître la norme ISO9001 et l'intérêt de la certification qualité
- Connaître la démarche qualité et sa mise en place
- Savoir ce qu'est le contrôle de qualité pour l'expert-comptable et le commissaire aux comptes



CONTENU

CONTENU E-LEARNING

NÉGOCIER EN MILIEU PROFESSIONNEL

COMPRENDRE LA MÉTHODE DES GAINS MUTUELS

DÉTERMINER VOTRE STYLE DE NÉGOCIATION

PRENDRE LA PAROLE EN PUBLIC

PRÉPARER UNE COMMUNICATION CONVAINCANTE

ORGANISER, GÉRER ET ANIMER UNE RÉUNION PROFESSIONNELLE

QU'EST-CE QUE LA QUALITÉ ?

- Définition (dans la vie courante, professionnelle, NEP, ISO...)
- Les malentendus sur les concepts (qualité du produit - qualité de service)
- Pourquoi la qualité ? pour la profession et pour un cabinet

LES DIFFÉRENTS CONCEPTS DE LA QUALITÉ DANS LA PROFESSION

- Qualité et référentiel
- La qualité vue sous l'angle professionnel : rôle de l'IFAC et de la normalisation professionnelle internationale, normes professionnelles, NEP
- La qualité vue sous l'angle de l'ISO- Évolution des normes professionnels : ISQC1
- Analyse comparée des objectifs des normes qualité (normes professionnelles, NEP, ISQC1, ISO) : convergence, complémentarité et divergences

DÉMARCHE QUALITÉ ET OUTILS

- Analyse des normes professionnelles de l'OEC (contenu, signification, outils)
- Analyse des NEP de la CNCC (contenu, signification, outils)
- Analyse d'ISQC1 (contenu, signification, outils)

- Analyse d'ISO 9001 (contenu, signification, outils)

CONTRÔLE DE QUALITÉ

- Processus de contrôle, quel que soit le référentiel
- Objectifs et points clés du contrôle de qualité
- Organisation du contrôle
- Déroulement du contrôle
- Compte-rendu final

CONTENU PRÉSENTIEL

- La qualité - Pourquoi, comment ?
- Communiquer sur la qualité et former ses équipes en interne
- Collaborer et négocier pour améliorer la qualité

» Chacune de ces thématiques sera animée par des échanges, des mises en situation et des cas pratiques



PÉDAGOGIE

- Tests d'auto-évaluation
- Échange d'expériences
- Mini cas d'application
- Évaluation de l'acquisition des connaissances
- Analyse de documentation
- Travail personnel préparatoire