



Performance-academy

www.performance-academy.fr

Cap Performance



Programme des ateliers

Atelier n°1 –	Approche d’ensemble de la démarche, des outils, de l’organisation du cursus	3
Atelier n°2 –	Savoir écouter vos clients pour mieux comprendre et répondre à leurs attentes.....	4
Atelier n°3 –	Revisiter les métiers du cabinet : la performance opérationnelle	5
Atelier n°4 –	Organiser les métiers du cabinet	6
Atelier n°5 –	Organiser les activités support du cabinet de manière efficace	7
Atelier n°6 –	Manager les ressources	8
Atelier n°7 –	Se fixer des objectifs et les atteindre.....	9
Atelier n°8 –	Se perfectionner encore et s’améliorer toujours !	10
Atelier n°9 –	De la performance à la certification ISO 9001 : il n’y a qu’un (tout petit) pas	11
Atelier n°10 –	Les nouveaux modèles économiques de la profession	12

Atelier n°1 – Approche d'ensemble de la démarche, des outils, de l'organisation du cursus

1 Démarche	2 Ecoute client	3 Métiers EC/Social	4 Métier CAC	5 Supports	6 Ressources	7 Objectifs	8 Améliorer	9 Certification	10 Développement
----------------------	--------------------	------------------------	-----------------	---------------	-----------------	----------------	----------------	--------------------	---------------------

Qui est concerné

- ▶ Associé
- ▶ Directeur/Chef de mission
- ▶ Responsable du projet

Pré-requis

- ▶ Aucun

Important :
Atelier obligatoire pour suivre d'autres ateliers

Objectifs

- ✓ Appréhender les enjeux de la démarche
- ✓ Identifier les points clé de réussite de la démarche
- ✓ Faire connaissance avec les outils et l'organisation du cursus

Parcours pédagogique

- ✓ **Définitions**
 - La notion de Performance
 - Performance, qualité, conformité
 - Valeur, gaspillage
- ✓ **Les bénéfices d'une démarche de performance**
 - Pour le client
 - Pour les salariés
 - Pour les actionnaires
- ✓ **Présentation de la démarche**
 - La démarche classique et ambitieuse
 - La démarche progressive
 - Les étapes fondamentales de la démarche
 - Les clés de réussite
- 🌐 **Echanges**
- ✓ **L'organisation du projet**
 - Les indispensables
 - Présentation du plan d'actions
 - Communication autour de la démarche
- 🌐 **Echanges**
- ✓ **Place à l'action**

Outils pratiques

- ▶ Feuille de route pour la démarche performance
- ▶ Tableau de suivi des actions du cabinet
- ▶ Diagnostic du cabinet

Fiches méthodo

- ▶ Organiser sa démarche de performance

Atelier n°2 – Savoir écouter vos clients pour mieux comprendre et répondre à leurs attentes

1 Démarche	2 Ecoute client	3 Métiers EC/Social	4 Métier CAC	5 Supports	6 Ressources	7 Objectifs	8 Améliorer	9 Certification	10 Développement
---------------	--------------------	------------------------	-----------------	---------------	-----------------	----------------	----------------	--------------------	---------------------

Qui est concerné

- » Associé
- » Directeur/Chef de mission
- » Responsable du projet
- » Collaborateurs

Pré-requis

- » **Atelier 1**

Objectifs

- ✓ Mieux identifier les attentes de ses clients
- ✓ Mettre en place une communication efficace avec ses clients
- ✓ Infuser la voix du client dans tout le cabinet
- ✓ Définir l'offre du cabinet et le niveau de service en fonction des besoins

Parcours pédagogique

- ✓ **Les fondamentaux de la relation clients**
- ✓ **L'écoute client et la collecte des besoins**
 - La collecte des besoins et attentes du client
 - L'identification de la valeur attendue
 - L'acceptation de la mission
 - La lettre de mission
- Echanges
- ✓ **La relation client**
 - Les astuces et bonnes pratiques pour ...Instaurer
 - Les astuces et bonnes pratiques pour ...Entretenir
- Echanges
- ✓ **Analyse de la satisfaction clients**
 - Pourquoi ?
 - Comment mesurer ?
 - Comment exploiter ?
- Echanges
- ✓ **Définir une offre cabinet**
- ✓ **Place à l'action**

Outils pratiques

- » Questionnaire d'acceptation d'un client
- » Questionnaire blanchiment sur un dossier
- » Tableau répartition des travaux entre le client et l'EC
- » Tableau de suivi des LM
- » Guide d'accueil du client
- » Questionnaire d'écoute clients
- » Questionnaire si réponse négative à LM
- » Bilan annuel client

Fiches méthodo

- » Ecoute client
- » Relation client
- » Satisfaction client
- » Offre du cabinet

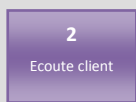
Atelier n°3 – Revisiter les métiers du cabinet : la performance opérationnelle



Qui est concerné

- ▶ Associé
- ▶ Directeur/Chef de mission
- ▶ Responsable du projet
- ▶ Collaborateurs

Pré-requis



Fiches méthodo

- ▶ Le jeu des post it
- ▶ La chasse aux gaspillages
- ▶ Le diagnostic

Objectifs

- ✓ Optimiser la production du cabinet : dégager du temps à réutiliser pour son développement, la formation de ses collaborateurs

Parcours pédagogique

✓ Les gaspillages

- 💧 Les différents types de gaspillages dans un cabinet
- 💧 Les solutions préconisées

Echanges

✓ La chasse aux gaspillages

- 💧 Le jeu des post-it
- 💧 L'identification quotidienne

Echanges

✓ La généralisation des bonnes pratiques

- 💧 Définition
- 💧 A quoi cela sert ?
- 💧 Comment faire ?

Echanges

✓ Le diagnostic

- 💧 Le principe
- 💧 La mise en oeuvre

✓ Place à l'action

Outils pratiques

- ▶ Les différents gaspillages et leurs solutions
- ▶ Tableau pour la chasse aux gaspillages
- ▶ Grille d'analyse pour le diagnostic

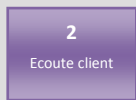
Atelier n°4 – Organiser les métiers du cabinet



Qui est concerné

- ▶ Associé
- ▶ Directeur/Chef de mission
- ▶ Collaborateurs
- ▶ Responsable du projet

Pré-requis



Fiches méthodo

- ▶ Organiser les métiers du cabinet

Objectifs

- ✓ Optimiser le fonctionnement et l'organisation des métiers du cabinet

Parcours pédagogique

✓ Introduction

- Buts
- Principes généraux

✓ Approche d'ensemble

- La programmation des travaux
- L'organisation des métiers
- La supervision
- Le suivi des activités

🌐 Echanges

✓ L'expertise comptable

- Les points clé
- Les outils proposés : objectif recherché et fonctionnement

🌐 Echanges

✓ Le social

- Les points clé
- Les outils proposés : objectif recherché et fonctionnement

🌐 Echanges

✓ Le commissariat aux comptes

- Les points clé
- Les outils proposés : objectif recherché et fonctionnement

🌐 Echanges

✓ Place à l'action

🔧 Outils pratiques

- ▶ Outil de gestion des temps

EC :

- ▶ Outil de planification des missions / de l'équipe
- ▶ Demande de documents à obtenir du client
- ▶ To do list des travaux périodiques pour les clients en tenue

Etc...

SOCIAL :

- ▶ Outil de planification et suivi de la mission paie

Etc...

CAC :

- ▶ Bouclage du dossier annuel
- ▶ Contenu du dossier permanent
- ▶ Questionnaire du contrôle de l'annexe

Etc...

Atelier n°5 – Organiser les activités support du cabinet de manière efficace

1 Démarche	2 Ecoute client	3 Métiers EC/Social	4 Métier CAC	5 Supports	6 Ressources	7 Objectifs	8 Améliorer	9 Certification	10 Développement
---------------	--------------------	------------------------	-----------------	---------------	-----------------	----------------	----------------	--------------------	---------------------

Qui est concerné

- ▶▶ Associé
- ▶▶ Responsable projet

Pré-requis

- ▶▶ **Atelier 1**

Objectifs

- ✓ Se doter des activités support efficaces pour la réalisation de ses missions

Parcours pédagogique

✓ Organiser l'ensemble des activités support

- Définition de la notion d'activité support
- Rôles des activités support
- Identifier les activités support du cabinet
- Organiser l'ensemble des activités support

 Echanges

✓ L'accueil – standard - courrier

- Importance de l'accueil –standard
- Définition des règles de fonctionnement

 Echanges

✓ Les achats

- Définition des règles de fonctionnement

 Echanges

✓ Travaux sous-traités

- Importance de la maîtrise
- Définition des règles de fonctionnement

 Echanges

✓ La gestion des temps

- Importance de la gestion des temps
- Définition des règles de fonctionnement

 Echanges

✓ La facturation et relance clients

- Définition des règles de fonctionnement

 Echanges

✓ La gestion des archives

- Importance des archives
- Définition des règles de fonctionnement

 Echanges

✓ Place à l'action

Outils pratiques

- ▶▶ Manuel d'organisation du cabinet
- ▶▶ Matrice de responsabilités
- ▶▶ Liste des fournisseurs et sous-traitants
- ▶▶ Convention de sous-traitance

Fiches méthodo

- ▶▶ Organisation des activités support du cabinet
- ▶▶ Accueil – standard - courrier
- ▶▶ Facturation et relance clients
- ▶▶ Travaux sous-traités

Atelier n°6 – Manager les ressources

1 Démarche	2 Ecoute client	3 Métiers EC/Social	4 Métier CAC	5 Supports	6 Ressources	7 Objectifs	8 Améliorer	9 Certification	10 Développement
---------------	--------------------	------------------------	-----------------	---------------	-----------------	----------------	----------------	--------------------	---------------------

Qui est concerné

- ▶ Associé
- ▶ Manager
- ▶ Secrétariat

Pré-requis

- ▶ **Atelier 1**
- ▶ **Atelier 5**

Objectifs

- ✓ Se donner les moyens pour la réussite de son cabinet
- ✓ Acquérir les bonnes pratiques pour la gestion des compétences, de la documentation et de l'informatique

Parcours pédagogique

✓ Que représente...pour le cabinet ?

- Les ressources
- Gérer les ressources

✓ A quoi sert...pour le cabinet ?

- Les ressources
- Gérer les ressources

✓ La gestion des ressources humaines

- Identifier et gérer les ressources humaines
- Comment recruter ?
- Comment assurer la formation ?
- Comment évaluer ?

 Echanges

✓ La gestion des connaissances

- Que présente la gestion des connaissances
- Méthodes et cas pratiques

 Echanges

✓ La gestion informatique

- Que représente l'informatique dans un cabinet
- Choix des cabinets
- Comment gérer l'informatique

 Echanges

✓ La documentation

- Quel type de documentation dans les cabinets ?
- A quoi sert la gestion de la documentation
- Documentation interne
- Documentation technique
- L'archivage

 Echanges

✓ Place à l'action

Outils pratiques

- ▶ Livret de fiches de fonction
- ▶ Tableau d'identification des compétences clés du cabinet
- ▶ Fiche d'entretien annuel d'évaluation
- ▶ Plan de formation
- ▶ Fiche recrutement
- ▶ Outil de gestion de la documentation du cabinet
- ▶ Recueil des normes à jour
- ▶ Parc informatique

Fiches méthodo

- ▶ Recruter, former, évaluer
- ▶ La gestion informatique
- ▶ La documentation du cabinet
- ▶ La gestion des connaissances

Atelier n°7 – Se fixer des objectifs et les atteindre

1 Démarche	2 Ecoute client	3 Métiers EC/Social	4 Métier CAC	5 Supports	6 Ressources	7 Objectifs	8 Améliorer	9 Certification	10 Développement
---------------	--------------------	------------------------	-----------------	---------------	-----------------	----------------	----------------	--------------------	---------------------

Qui est concerné

- ▶ Associé
- ▶ Directeur/chef de mission
- ▶ Responsable du projet

Pré-requis

- ▶ **Atelier 1**
- ▶ **Atelier 2**

Objectifs

- ✓ Mettre en œuvre la stratégie du cabinet
- ✓ Mettre en place le suivi de sa mise en œuvre

Parcours pédagogique

✓ Le projet de cabinet

- 💧 Définition de la notion de projet
- 💧 Rôle et nécessité du projet

✓ Le diagnostic

- 💧 Points à étudier
- 💧 Comment faire ?

 Echanges

✓ Construction du projet

- 💧 Eléments constitutifs
- 💧 Définir et formuler un projet

 Echanges

✓ Mise en place des objectifs

- 💧 Les indispensables
- 💧 Comment faire

 Echanges

✓ Implication des équipes

- 💧 Importance de l'implication et rôle des équipes

- 💧 Comment faire ?

 Echanges

✓ Place à l'action

Outils pratiques

- ▶ Matrice SWOT
- ▶ Outil de diagnostic de cabinet
- ▶ Mise en place et suivi des objectifs
- ▶ Tableau de suivi des actions du cabinet

Fiches méthodo

- ▶ La définition des objectifs
- ▶ La définition des indicateurs de performance
- ▶ La mise en place des objectifs

Atelier n°8 – Se perfectionner encore et s’améliorer toujours !

1 Démarche	2 Ecoute client	3 Métiers EC/Social	4 Métier CAC	5 Supports	6 Ressources	7 Objectifs	8 Améliorer	9 Certification	10 Développement
---------------	--------------------	------------------------	-----------------	---------------	-----------------	----------------	----------------	--------------------	---------------------

Qui est concerné

- ▶ Associé
- ▶ Directeur/Chef de mission
- ▶ Responsable du projet

Pré-requis

- ▶ **Atelier 1**

Objectifs


- ✓ Devenir un cabinet « apprenant »
- ✓ Faire entrer le cabinet dans une dynamique continue de progrès

Parcours pédagogique


✓ Principes

- Qu’est-ce qu’une démarche de progrès
- Les bénéfiques
- Les clés de réussite


✓ Apprendre de ses erreurs

- Principes
- Comment faire ?
-  Echanges

✓ La démarche de progrès

- Principes
- Comment faire ?
-  Echanges

✓ Anticiper les situations à risque et les changements

- Principes
- Comment faire ?
-  Echanges

✓ Place à l’action

Outils pratiques

- ▶ Tableau de suivi des actions du cabinet
- ▶ CR analyse
- ▶ Guide d’audit
- ▶ Planning d’audit

Fiches méthodo

- ▶ La résolution des problèmes
- ▶ La surveillance
- ▶ L’audit interne
- ▶ L’analyse

Atelier n°9 – De la performance à la certification ISO 9001 : il n’y a qu’un (tout petit) pas

1 Démarche	2 Ecoute client	3 Métiers EC/Social	4 Métier CAC	5 Supports	6 Ressources	7 Objectifs	8 Améliorer	9 Certification	10 Développement
---------------	--------------------	------------------------	-----------------	---------------	-----------------	----------------	----------------	--------------------	---------------------

Qui est concerné

- ▶▶ Associé
- ▶▶ Directeur/chef de mission
- ▶▶ Responsable du projet

Pré-requis

- ▶▶ **Atelier 1**

Objectifs


- ✓ Se préparer à la certification iso 9001
- ✓ Obtenir une reconnaissance internationale de l'efficacité de son organisation

Parcours pédagogique


✓ La certification et la norme iso 9001

- 💧 Les points essentiels de la norme iso 9001
- 💧 La norme iso 9001 et...
 - Les services
 - Les pme
 - La paperasse
- 💧 Zoom sur la certification
- 💧 Pourquoi la certification ?

✓ Les quelques pas

- 💧 Le manuel qualité
- 💧 Les procédures obligatoires
- 💧 Le domaine d'application
- 💧 L'audit préalable
-  Echanges

✓ L'audit de certification et son déroulement

- 💧 La démarche de certification
- 💧 L'audit et son déroulement
- 💧 Coût de la certification
-  Echanges
- ✓ Place à l'action

Outils pratiques

- ▶▶ Autodiagnostic iso 9001
- ▶▶ Procédures obligatoires
- ▶▶ Manuel qualité

Fiches méthodo

- ▶▶ Le passage à l'iso 9001

Atelier n°10 – Les nouveaux modèles économiques de la profession

1 Démarche	2 Ecoute client	3 Production : Performance	4 Production : Organisation	5 Supports	6 Ressources	7 Objectifs	8 Améliorer	9 Certification	10 Développement
---------------	--------------------	----------------------------------	-----------------------------------	---------------	-----------------	----------------	----------------	--------------------	---------------------

Qui est concerné

- ▶ Associé
- ▶ Directeur/Chef de mission

Pré-requis



Objectifs

- ✓ Appréhender les mutations de l'environnement comme des opportunités pour adapter et renforcer son cabinet
- ✓ Comprendre les « nouveaux » modèles économiques qui s'offrent aux dirigeants de cabinet
- ✓ Se poser les bonnes questions pour la mise en œuvre de ces modèles au sein de son cabinet

Parcours pédagogique

- ✓ **Les grandes mutations de la profession**
 - Tour d'horizon des différents types de mutations et leurs impacts
 - Comment s'adapter à ces évolutions ?

 Echanges

- ✓ **Les nouveaux modèles économiques :**

- La spécialisation
- Le full services
- Le low cost

Pour chacun des modèles :

- Présentation du modèle
- Impacts sur les cabinets
- Exemples de la profession ou d'autres secteurs économiques
- Les questions à se poser pour la mise en œuvre du modèle

 Echanges

- ✓ **Place à l'action**