

# Le Manuel Qualité



Version 1 – Rédigé par Lilian ROUSSEAU le 13/12/2006 Approuvé par Philippe BRU le 13/12/2006

Page 1

# *SOMMAIRE*



- ⇒ **Présentation de la société RBA**
- ⇒ **Organigramme de la société RBA**
- ⇒ **La Politique Qualité**
- ⇒ **Déclaration et engagement de la Direction**
- ⇒ **Cartographie des processus**
- ⇒ **Interaction des processus**
- ⇒ **Maîtrise des enregistrements**
- ⇒ **Liste des procédures du système qualité**

# *P*RESENTATION



La société RBA a été créée en 1991 sous la forme SARL par la réunion de trois experts comptables ayant exercé en profession libérale durant une vingtaine d'années :

- ☞ Jean Louis BRU Expert Comptable,
- ☞ Philippe BRU Expert Comptable, Commissaire aux comptes,
- ☞ Lilian ROUSSEAU Expert Comptable, Commissaire aux comptes.

Tous les trois exerçant les fonctions de gérant.

Elle est implantée au cœur de la zone industrielle du Phare.

Conseil privilégié de la Très Petite Entreprise à la Petite et Moyenne Entreprise, notre société est affiliée au réseau SIGMA AUDIT International.

Une équipe de 10 collaborateurs est à votre service pour vous apporter conseil et compétence.

Notre devise "une profession libérale au service de l'entreprise".

Siège social : 6, rue Falcon BP 30128 33706 MERIGNAC CEDEX

Chiffre d'affaires : 900 K€ en moyenne sur les trois derniers exercices

Capital social : 512 K€

Activités : EXPERT COMPTABLE & COMMISSAIRE AUX COMPTES

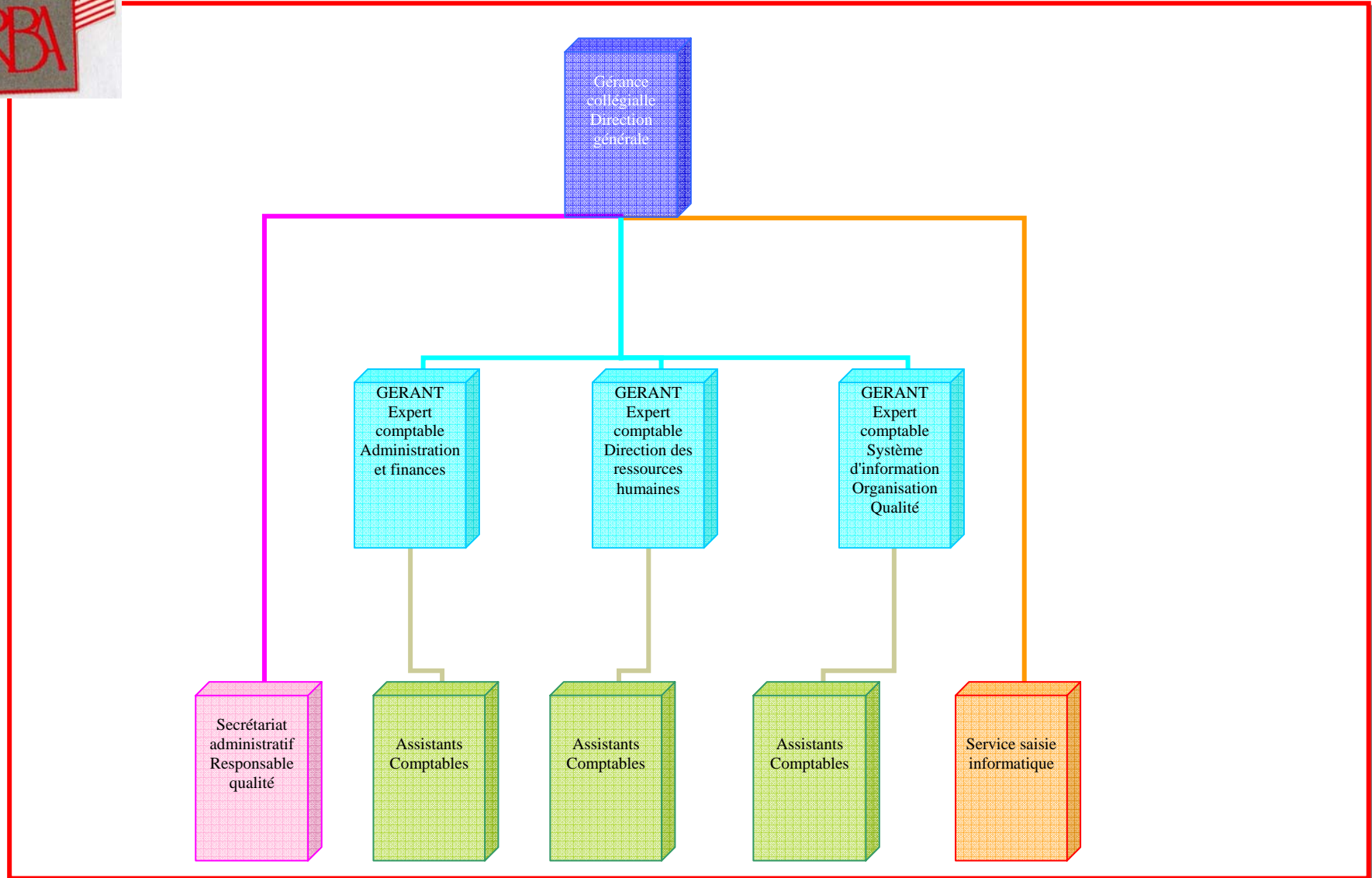
Clientèle : PME, TPE, PROFESSIONS LIBERALES, PARTICULIERS

Effectif : 10 salariés.

SITE WEB : [www.rba-audit.com](http://www.rba-audit.com)

E-MAIL : [rba@rba-audit.com](mailto:rba@rba-audit.com)

# ORGANIGRAMME DE LA SOCIETE RBA



# LA POLITIQUE QUALITÉ



Depuis sa création en 1992, RBA société d'expertise comptable a toujours pris à coeur d'intégrer la qualité totale tournée vers la satisfaction client dans son processus de management.

Notre engagement à mettre en place, à entretenir et à améliorer en permanence l'efficacité d'un système de management de la qualité conforme à la norme ISO 9001 n'est pas le fruit du hasard mais s'inscrit dans un cadre de continuité voulu par les gérants et le personnel afin de répondre d'une manière efficace, correcte et satisfaisante aux attentes de nos clients.

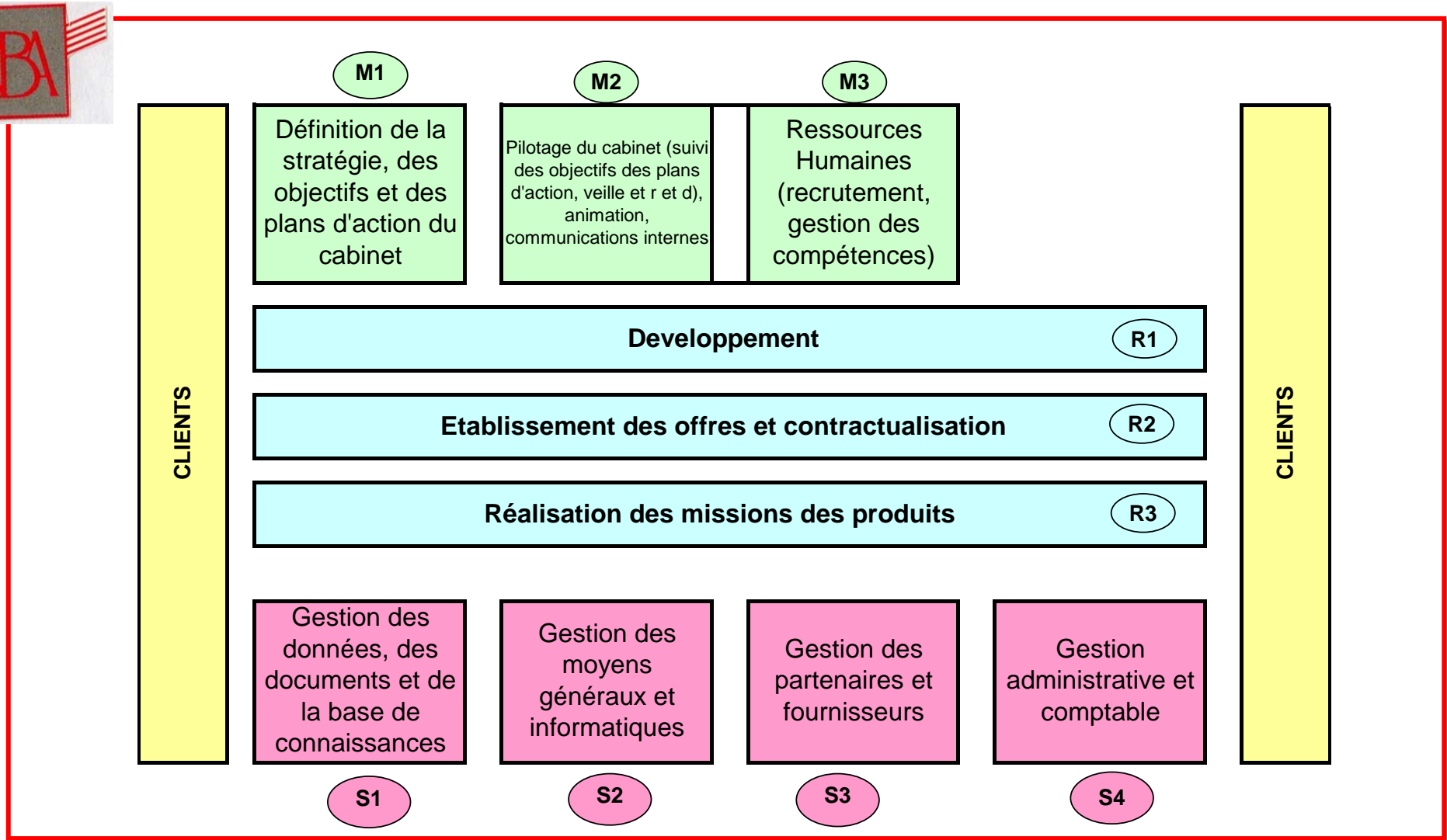
Nous sommes déterminés à atteindre et maintenir cette satisfaction en fournissant à nos clients **des produits et services conformes** à leurs exigences, **adaptés** à leurs besoins, dans les **délais convenus**, jumelés à une **formation continue** de l'ensemble des acteurs de la société, dans le **respect et la conformité totale aux règles déontologiques** qui régissent notre profession.

# *DECLARATION ET ENGAGEMENT DE LA DIRECTION*

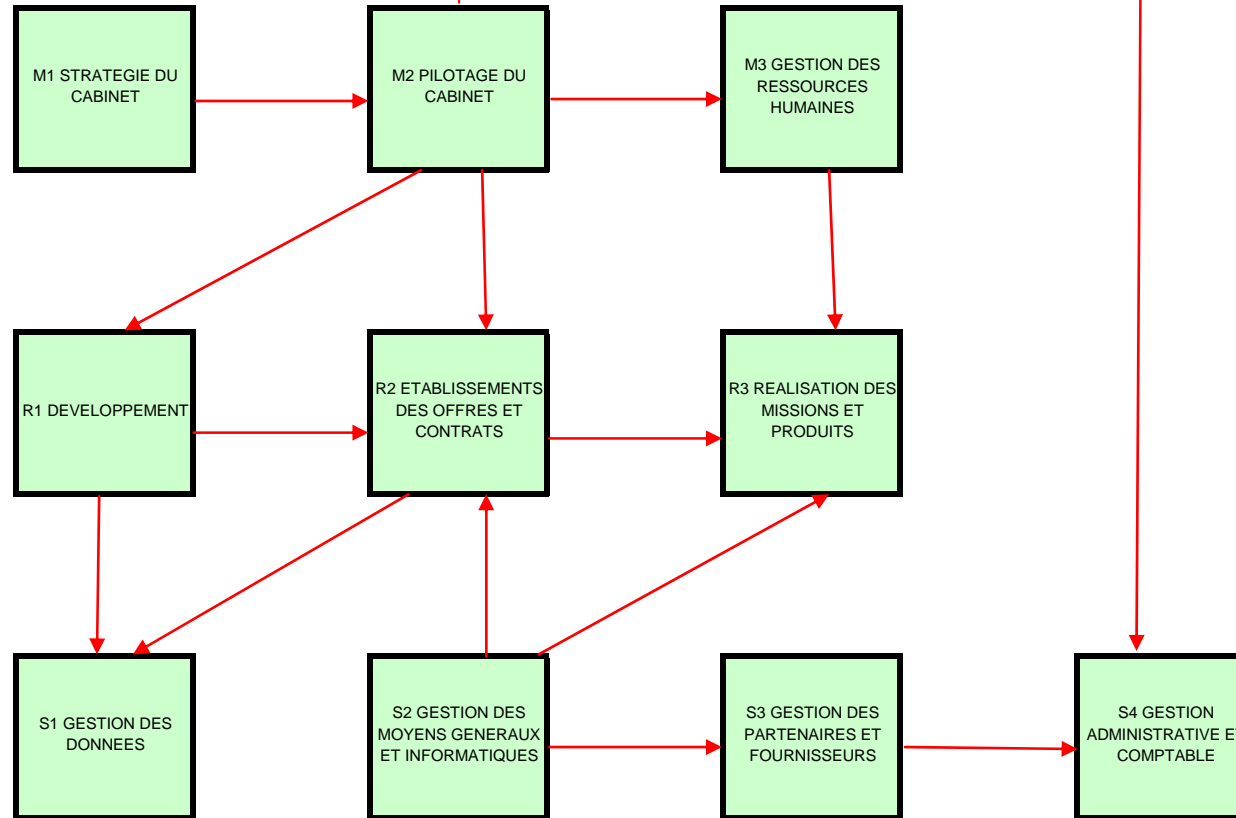


- ✓ La société RBA exerce son activité dans le domaine de l'expertise comptable et du commissariat aux comptes.
- ✓ Nous avons choisi, en nos qualités de gérant, d'orienter l'ensemble de nos travaux vers la pleine satisfaction de nos clients pour répondre à leurs exigences.
- ✓ Nous demandons à l'ensemble de notre personnel de s'engager dans cette démarche.
- ✓ Nous mettons en place un système d'appréciation de nos partenaires et fournisseurs pour s'assurer de la qualité de leur service.
- ✓ Nous nous engageons à fournir tous les moyens humains et matériels pour mettre en œuvre notre politique qualité.
- ✓ Nous nous assurerons de la mise en œuvre et du suivi du système qualité tel qu'il est décrit dans le présent manuel.

# CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



# INTERACTION DES PROCESSUS



# *MAITRISE DES ENREGISTREMENTS*



- ✓ Dans le cadre de la politique qualité, nous avons mis en place des procédures de maîtrise des documents et maîtrise des enregistrements.
- ✓ Dans ce sens nous avons établi un mode de classement unique pour l'ensemble des dossiers ainsi qu'une dénomination normalisée des fichiers.
- ✓ Ces procédures assurent à notre clientèle une sécurité dans la conservation des pièces relatives à leur dossier.

# *LISTE DES PROCEDURES DU SYSTEME QUALITE*



**LR0607\_MAITRISE DES DOCUMENTS**

**LR0607\_MAITRISE DES ENREGISTREMENTS**

**LR0510\_TRAITEMENT DES NON CONFORMITES**

**LR0511\_GESTION DES ACTIONS CORRECTIVES**

**LR0511\_GESTION DES ACTIONS PREVENTIVES**

**LR0511\_AUDIT QUALITE INTERNE**