



MANUEL QUALITÉ

Version 10 : 2011



pour les activités de :


- **CONCEPTION ET/OU REALISATION DE PRESTATIONS INDIVIDUELLES OU COLLECTIVES : ANIMATION, FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE, INFORMATION, ETUDES, CONSEIL COMMUNICATION,**
- **FORMALITES AUPRES DES PORTEURS DE PROJETS, DES ENTREPRISES EXISTANTES ET DES COLLECTIVITES LOCALES**
- **ASSURER LES MISSIONS CONSULAIRES SPECIFIQUES AUX CCI EN MATIERE DE REPRESENTATION, DE COLLECTE DE TAXE D'APPRENTISSAGE ET DE TENUE DU FICHER CONSULAIRE.**

SOMMAIRE

1	ENGAGEMENT DE LA DIRECTION	3
2	PRESENTATION DE LA CCI DE QUIMPER CORNOUAILLE	4
2.1	Quelques dates	4
2.2	Un territoire... la Cornouaille.....	4
2.3	Missions.....	4
2.4	Clients et partenaires	4
2.4.1	Clients externes.....	4
2.4.2	Partenaires	5
2.5	Organisation institutionnelle.....	5
2.6	Organisation opérationnelle	6
3	NOTRE FONCTIONNEMENT	7
3.1	Processus de management	8
3.1.1	Diriger la CCI – M1	8
3.1.2	Mettre en œuvre le système de management de la qualité – M2.....	8
3.2	Processus de réalisation	9
3.2.1	Accueillir, Orienter, Renseigner – R1	9
3.2.2	Porter des idées – R2.....	9
3.2.3	Représenter – R3.....	9
3.2.4	Conseiller – R4.....	9
3.2.5	Mettre à disposition des informations économiques – R5	9
3.2.6	Former – R6.....	9
3.2.7	Effectuer des formalités d'entreprises – R7	10
3.2.8	Animer – R8.....	10
3.2.9	Accompagner des groupements de clients – R9	10
3.3	Processus support	10
3.3.1	Mettre à disposition les moyens généraux – S1	10
3.3.2	Gérer les ressources humaines – S2	10
3.3.3	Maîtriser les Achats – S3	10
3.3.4	Elaborer et Suivre le Budget – S4.....	10
3.3.5	Communiquer – S5.....	10
4	LE SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE.....	11
4.1	Documentation du système.....	12
4.2	Mesure, analyse et amélioration.....	12
4.2.1	Evaluation de la satisfaction client.....	12
4.2.2	Audit interne	12
4.2.3	Revue de processus et revues de direction	12
4.2.4	Gestion des non-conformités	13
4.2.5	Plans d'actions par processus	13
4.3	Liste des procédures en vigueur.....	13

1 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

La Direction Générale, en concertation avec les Elus et l'Equipe de Direction, exprime son **engagement** et définit le **Politique Qualité** de la CCI de Quimper Cornouaille fondée sur quatre axes résolument orientés vers nos clients externes et internes (cf. § 2.3) : **Proximité, Réactivité, Compétences et Partage d'informations.**



CCI
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE
DE QUIMPER CORNOUAILLE

**A l'attention de l'ensemble des
collaborateurs**

Direction Générale
02-98-98-29-29

Quimper, le 29/09/2010

OBJET : POLITIQUE QUALITÉ

Le 15 janvier 2003, l'AFAQ délivrait à notre CCI un certificat ISO 9001 pour les activités suivantes :

Conception et/ou réalisation de prestations individuelles ou collectives : animation, formation professionnelle continue, information, études, conseil, communication, formalités auprès des porteurs de projets, des entreprises existantes et des collectivités locales.

Assurer les missions consulaires spécifiques aux CCI en matière de représentation, de collecte de taxe d'apprentissage et de tenue du fichier consulaire

Par ailleurs, les élus consulaires, réunis en Assemblée générale le 17 novembre 2005, ont validé à l'unanimité notre plan de mandature « Construire Ensemble la Cornouaille ».

Le président Jean-François GARREC avait alors chargé la Direction Générale de définir et de mettre en œuvre une politique qualité orientée vers une amélioration continue de la satisfaction de nos clients externes, mais également internes. Pour ce faire, chacune et chacun d'entre nous doit aussi pouvoir s'appuyer au quotidien sur un fonctionnement efficace de notre chambre.

J'ai donc décidé de poursuivre la **politique qualité** selon les 4 axes retenus initialement :

Proximité : la CCI doit encore se rapprocher de ses ressortissants, nos premiers clients. Pour que les entreprises retrouvent le chemin de la CCI, nous devons également aller au-devant d'elles.

Réactivité : nous sommes une entreprise au service des entreprises. Ces dernières attendent de nous des réponses adaptées produites dans les meilleurs délais. Cette même réactivité doit nous animer dans le cadre de nos relations entre collaborateurs de la CCI.

Compétences : « Il n'est de richesses que d'Hommes ». Cette richesse, c'est votre compétence. Elle est reconnue, il nous appartient de la valoriser encore davantage et de la faire connaître à nos clients.


Partage d'informations : Il faut bâtir des synergies entre les services, dépasser certains cloisonnements. En travaillant mieux ensemble, nous serons plus efficaces.

Afin de réaliser nos objectifs, je m'engage personnellement à mettre en œuvre une **dynamique d'équipe** appuyée sur :



- le déploiement de notre politique auprès de l'ensemble du personnel et de nos clients dans le respect du cadre légal et des missions dévolues à la CCI,
- la mise à disposition des moyens nécessaires,
- l'évaluation régulière de l'efficacité globale du système.

Brigitte ABGRALL, en tant que Responsable Qualité, est à ce titre ma représentante dans cette démarche. Elle est à votre **écoute**, coordonne les actions, consolide les **propositions d'améliorations**, me tient informé de vos réussites et de vos difficultés et, en retour, veille à vous **tenir informés de façon continue**.

François CLÉMENT
Directeur Général



145 avenue de Keradennec • F-29330 QUIMPER CEDEX • Tél 33 (0)2 98 98 29 29 • Fax 33 (0)2 98 98 29 50 • contact@quimper.cci.fr • www.quimper.cci.fr

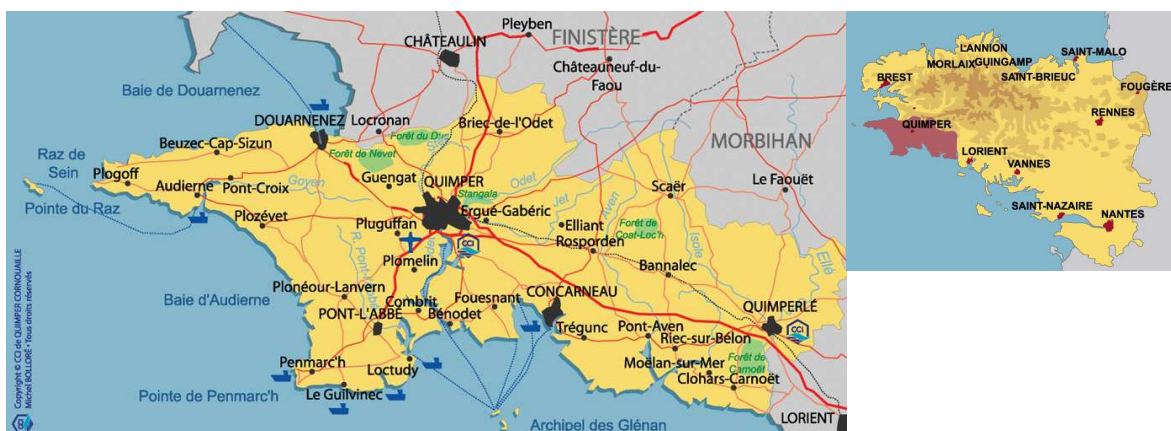


2 PRESENTATION DE LA CCI DE QUIMPER CORNOUAILLE

2.1 Quelques dates

- **Décret du 24 août 1882** : création de la CCI de Quimper avec compétence sur les arrondissements de Quimper et de Quimperlé.
- **Loi du 9 avril 1898** : confère le statut d'établissement public en vue de représenter les intérêts généraux du commerce et de l'industrie de sa circonscription.
- **Délibération du 23 mars 2000** : dénomination de CCI de Quimper Cornouaille.
- Loi du 23 juillet 2010 portant réforme du réseau consulaire : la CCIQC devient une chambre territoriale rattachée à la CCI de Bretagne.

2.2 Un territoire... la Cornouaille



2.3 Missions

Établissement public administratif sous l'autorité de chefs d'entreprises élus tous les 5 ans par leurs pairs, la CCI de Quimper Cornouaille est force de représentation et de proposition au service de **11 909 entreprises***. Elle intervient dans toutes les décisions touchant à la vie économique et à l'aménagement du territoire. Elle est en outre gestionnaire d'infrastructures (hors périmètre de certification) indispensables à l'économie cornouaillaise : 1 port de commerce, 7 ports de pêche et leurs criées.

Les missions et les prestations sont détaillées sur le site internet www.quimper.cci.fr. (rapport d'activité et guide des produits et prestations).

* entreprises inscrites au RCS au 25/11/2011 – source : fichier des entreprises CCI de Quimper Cornouaille

2.4 Clients et partenaires

La CCI de Quimper Cornouaille a mis le couple Client / Produit au cœur de ses préoccupations. On entend par « client » toute personne physique ou morale utilisatrice ou bénéficiaire d'un(e) ou plusieurs produit(s) / prestation(s) de la CCI de Quimper Cornouaille, ou susceptible de le devenir.

2.4.1 Clients externes

- ce sont en priorité les **entreprises ressortissantes** du commerce, de l'industrie et des services (dirigeants et salariés) mais également d'entreprises hors circonscription sur des actions par filière, à l'international notamment, sur des recherches d'implantation ou sur des opérations spécifiques notamment en matière d'environnement,
- **groupements professionnels** : associations de commerçants, d'industriels, de créateurs d'entreprises, clubs d'entreprises,
- **porteurs de projet** de création ou reprise d'entreprise,
- **public divers** : demandeurs d'emploi, étudiants, particuliers, etc.

Clients internes

- élus de la CCI de Quimper Cornouaille, au titre de leur fonction : membres titulaires, membres associés et conseillers techniques,
- collaborateurs de la CCI de Quimper Cornouaille.

2.4.2 Partenaires

- Pouvoirs publics : Etat, Services de l'Etat dans le département ou la région (DIRECCTE, DREAL, DRAF, et Unités Territoriales...)
- Collectivités territoriales : Mairies, Communautés de Communes et d'Agglomérations, Conseil Général, Conseil Régional, Pays de Cornouaille
- Organismes sous tutelle : ADEME, OSEO, C.F.C.E...
- Associations : Technopole, Union Patronale et Syndicats professionnels, Chambres Économiques...
- Organismes privés ou parapublics de conseil, banques...
- Union Européenne et sa représentation
- Association CCI29 (3 CCI du Finistère : Brest, Morlaix et Quimper) et COCEF (chambres consulaires du Finistère : 3 CCI, Chambre de Métiers, Chambre d'Agriculture)

En fonction du sujet, certains partenaires sont également des clients de la CCI de Quimper Cornouaille.

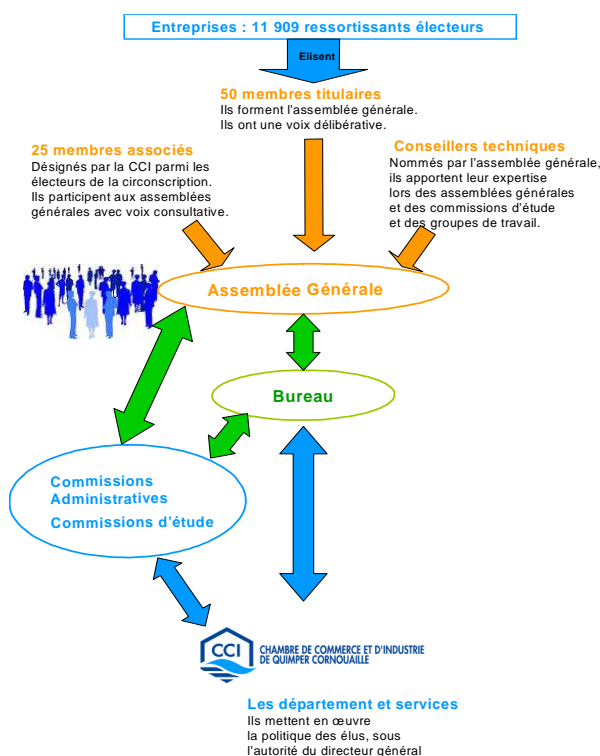
2.5 Organisation institutionnelle

L'**Assemblée Générale** est l'instance délibérante de la CCI, elle définit la stratégie et le programme d'action de la CCI, adopte et vote le budget et les comptes, ainsi que le règlement intérieur institutionnel. Elle doit dorénavant se conformer aux règles posées par la réforme.

Les membres titulaires qui la composent élisent :

- le **président** qui représente la CCI auprès des Pouvoirs publics, commissions et conseils, dans tous les actes de la vie civile, administrative et économique,
- les membres du **Bureau** qui orientent, préparent et appliquent les décisions de l'Assemblée Générale,
- les **membres associés** et les **conseillers techniques** complètent la représentativité de la CCI de Quimper Cornouaille et lui apportent leur expertise pour assurer sa mission.

Le directeur général, nommé par le président après consultation du Bureau, assiste les membres élus dans l'exercice de leurs fonctions. Il assure l'animation des services et, dans ce cadre, il est chargé de leur organisation, du suivi de leurs activités, de la définition de leurs objectifs.



Les modalités de fonctionnement sont détaillées,

- dans le règlement intérieur institutionnel pour les instances élues,
- dans le statut du personnel pour les salariés de la CCI de Quimper Cornouaille.

2.6 Organisation opérationnelle

La CCI de Quimper Cornouaille agit dans le cadre de la réforme des CCI. Cette réforme renforce les missions de l'ACFCI en qualité de tête de réseau, ainsi que les compétences des CCIR (CCI Régionales).

1 - ACFCI :

- Rôle : représentation, élaboration de la stratégie nationale du réseau, adoption de normes d'intervention qui s'imposent aux CCI et politique générale en matière de RH.

2 – CCIR

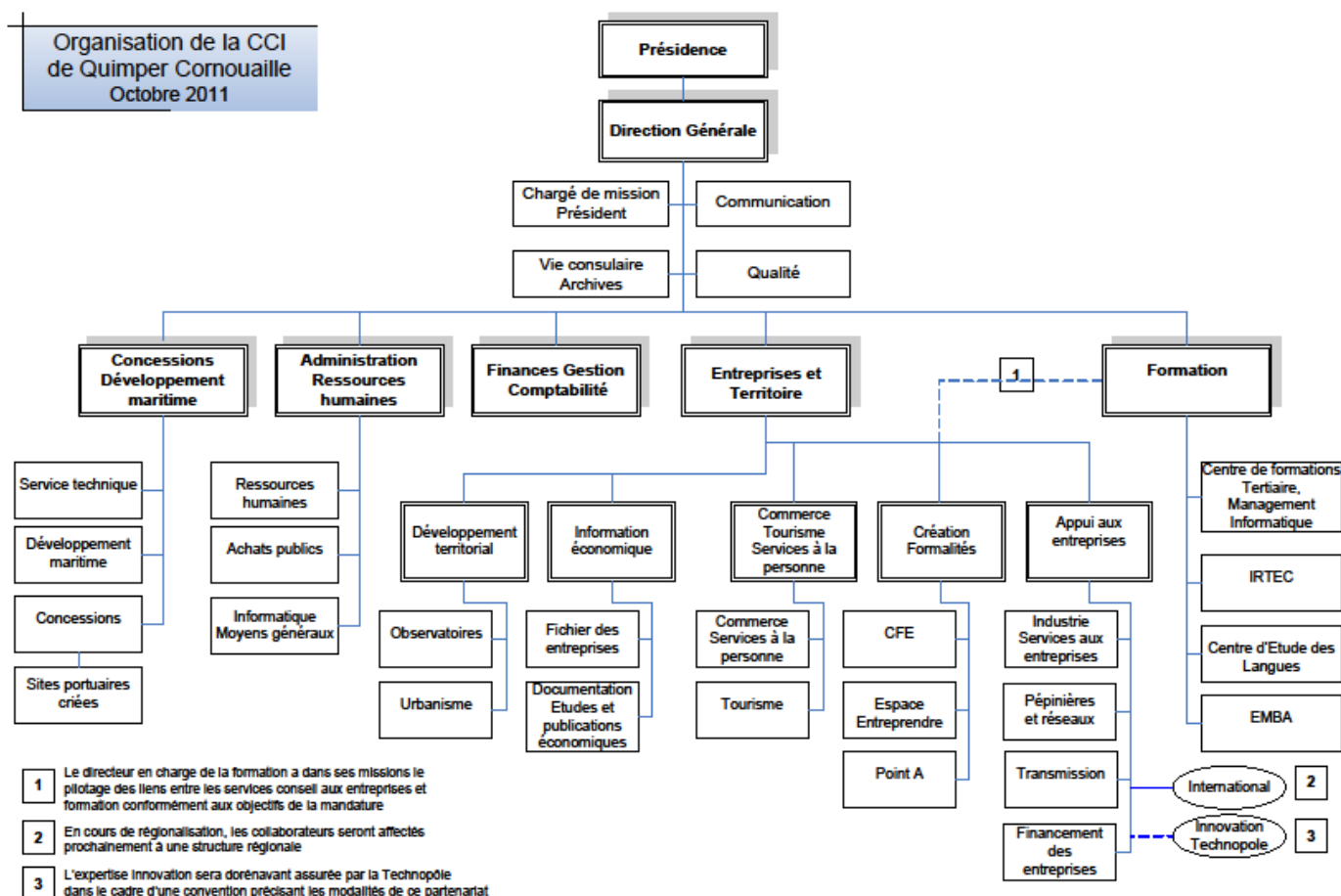
- Encadre les activités des CCIT rattachées et veille à ce qu'elles mettent à disposition des ressortissants des services dont la charge est confiée par la loi,

- Met en place une stratégie régionale, un schéma directeur et des schémas sectoriels qui s'imposent aux CCIT

- Assure des fonctions d'appui et de soutien aux CCIT, met en place une politique régionale de communication, et des pôles régionaux spécialisés.

La CCI de Quimper Cornouaille positionne les compétences de ces 239 collaborateurs au 1/12/2011 (69 au service général, 23 à la formation et 147 dans les ports) au regard des besoins des clients.

L'organisation hiérarchique repose sur l'organigramme suivant :

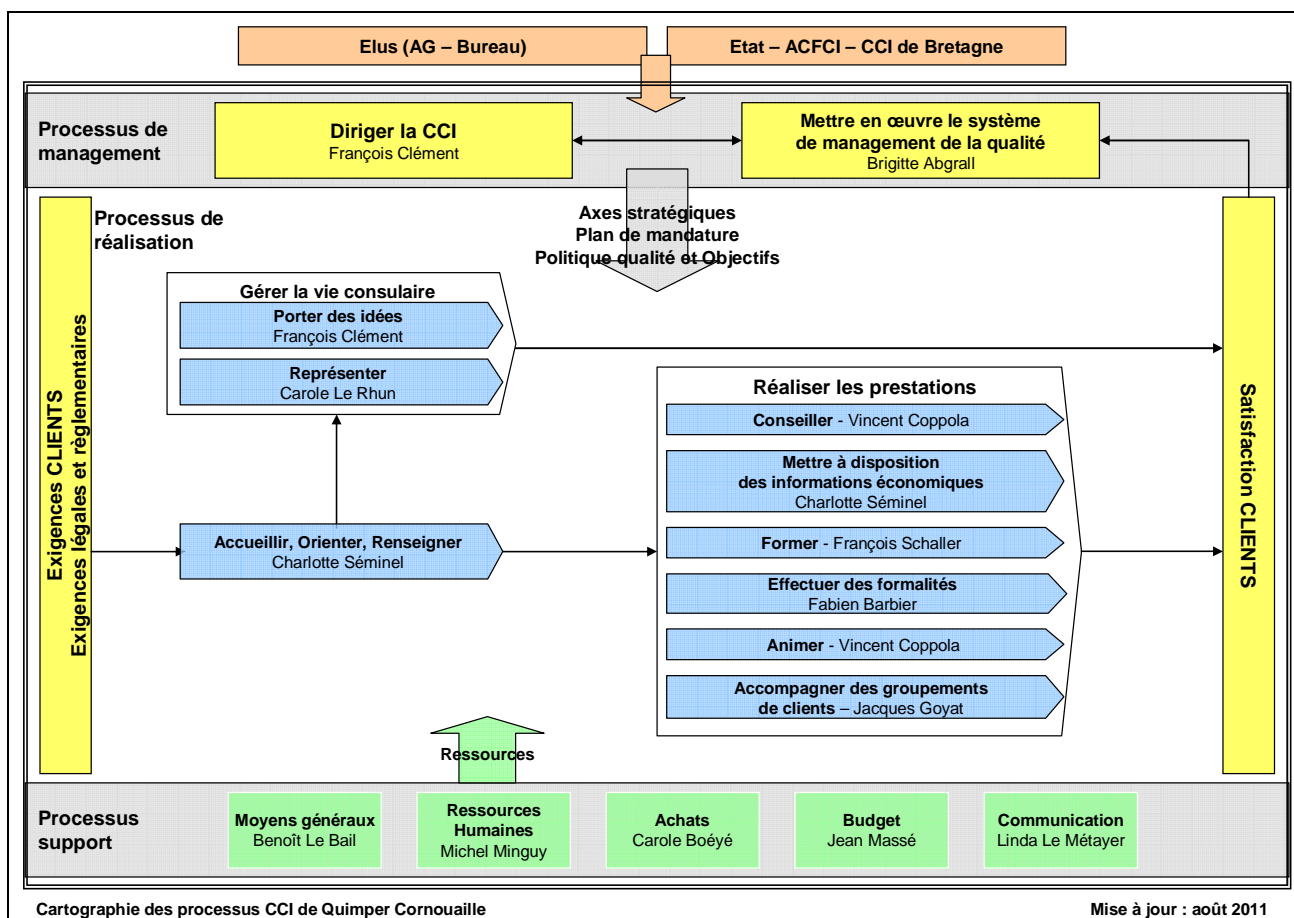


3 NOTRE FONCTIONNEMENT

Le fonctionnement de la CCI de Quimper Cornouaille est décrit par :

- 2 processus de management,
- 9 processus de réalisation (orientés vers les clients et la satisfaction de leurs exigences)
- 5 processus support (apportant les ressources nécessaires aux autres processus, leurs activités concourent indirectement à la satisfaction du client)

La cartographie, présentée ci-dessous illustre les principales interactions entre les processus.



Pour assurer la maîtrise des processus, la cartographie est complétée par la fiche processus, qui présente :

- le **pilote**
- la **finalité**
- les **clients**
- les **exigences spécifiques des clients, légales et réglementaires**
- les **acteurs**
- les **ressources spécifiques** nécessaires au fonctionnement du processus
- la **documentation associée** (procédure, instruction, etc.)
- le **pilotage** (indicateurs / objectifs, analyse)
- les **risques** et les **critères de maîtrise** associés
- les **interactions** : principales activités et leurs **données d'entrée et de sortie avec les processus concernés**
- les **enregistrements** liés au processus.

3.1 Processus de management

3.1.1 Diriger la CCI – M1

➤ Plan de mandature et politique qualité

A partir du programme de campagne, des informations issues de l'écoute client, de la veille réglementaire et légale et des initiatives internes, il s'agit :

- d'élaborer et de suivre le plan de mandature,
- de définir la politique qualité et les objectifs,
- de planifier et allouer les ressources nécessaires à la CCI de Quimper Cornouaille dans les limites des budgets disponibles.

➤ Objectifs

Les axes de la politique qualité sont déployés en objectifs au niveau des différents processus.

Les pilotes de processus, en collaboration avec le responsable qualité, suivent les indicateurs, analysent les résultats et vérifient l'atteinte des objectifs de façon régulière et plus particulièrement lors des revues de processus et des revues de direction.

Outre les échanges réguliers entre les directeurs, les principaux « outils » pour définir, planifier et suivre les objectifs visés sont :

- **Réunion de l'Équipe de Direction** : elle réunit tous les 15 jours le directeur général, les directeurs de département, d'autres collaborateurs le cas échéant et l'assistante de direction. Elle est précédée d'un point mensuel Direction Générale / responsable qualité. Le compte-rendu est disponible dans l'intranet. Les objectifs sont : prise de décisions opérationnelles, préparation des instances consulaires (Bureau, Assemblée Générale), suivi de la mandature, agendas, actualités, etc.
- **Revue de direction** : organisée au moins une fois par an, elle permet d'évaluer l'efficacité du SMQ en termes de respect des exigences clients, résultats par rapport aux objectifs et avancement des actions.
- **Réunions de Département / Service** : réunions d'information et de décision à l'initiative de chaque directeur ou responsable pour coordonner leurs activités et informer les collaborateurs.

3.1.2 Mettre en œuvre le système de management de la qualité – M2

La CCI de Quimper Cornouaille a mis en place un système de management de la qualité au service de sa performance interne et de la satisfaction client. Il se traduit par la mise en œuvre d'outils de pilotage, de surveillance et d'amélioration des processus. Ces éléments sont décrits dans le § 4.

Les acteurs de la qualité et responsabilités :

Acteur	Rôle
Le Président, les élus	. déterminer avec la direction générale la stratégie de la CCI de Quimper Cornouaille . valider le budget
Le Directeur Général	. définir la politique qualité et les objectifs généraux de la CCIQC en adéquation avec la stratégie et le budget . s'assurer qu'ils sont communiqués . vérifier l'atteinte des objectifs . allouer les ressources nécessaires
L'équipe de Direction	. assurer l'application et la performance du système de management de la qualité (SMQ) au sein des départements . planifier les actions nécessaires pour atteindre les objectifs
Les pilotes de processus	. déployer les objectifs au sein des processus . suivre et animer le processus dont ils ont la responsabilité afin d'atteindre les objectifs fixés par la Direction Générale
Le responsable qualité	. animer la démarche qualité, sensibiliser et assister les collaborateurs . garantir l'application et l'évolution des dispositions du SMQ . coordonner les actions d'amélioration de la qualité . superviser la gestion de la documentation qualité

Les auditeurs internes	<ul style="list-style-type: none"> . réaliser les audits selon la planification . relever les écarts d'application ou de documentation . statuer sur l'efficacité du processus audité . proposer des pistes d'amélioration avec les pilotes de processus
Les collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> . mettre en œuvre le système de management de la qualité (SMQ) . assurer la qualité des prestations fournies . participer à la remontée d'informations permettant la planification du SMQ et son amélioration permanente

3.2 Processus de réalisation

3.2.1 Accueillir, Orienter, Renseigner – R1

L'accueil est le point d'entrée de l'ensemble des processus de réalisation. Il peut être téléphonique, physique ou virtuel. L'écoute et l'analyse rapide des besoins doivent permettre soit une réponse immédiate, soit une orientation vers le collaborateur spécialisé, voire une réorientation vers la structure externe adéquate.

3.2.2 Porter des idées – R2

Traditionnellement, les CCI ont pour mission de représenter les intérêts généraux du Commerce, de l'Industrie et des Services dans leur zone géographique de compétence.

Ce processus concerne le fonctionnement de la CCI « Parlement des Entreprises » et se traduit par la formulation d'idées ou d'avis (validés par l'Assemblée Générale ou des décisions de Bureau).

3.2.3 Représenter – R3

Ce processus couvre la mission légale interne (Assemblées Générales, Bureaux, commissions administratives et commissions d'étude) et externe (représentations officielles).

Le Président, en sa qualité de représentant exécutif de l'Institution, peut désigner un membre élu, un socioprofessionnel ou un collaborateur pour le représenter auprès d'organismes extérieurs dont la CCI de Quimper Cornouaille est membre ou qui la sollicitent.

3.2.4 Conseiller – R4

Prodigués par des conseillers dans leur domaine de compétence (création/reprise, industrie, commerce, tourisme, international, environnement), bénéficiant d'outils spécifiques et de formations adaptées, ces conseils ou diagnostics représentent une grande partie du travail des conseillers du département « Entreprises et Territoire » (procédures et instructions spécifiques suivant la nature de la prestation de conseil).

3.2.5 Mettre à disposition des informations économiques – R5

Le service « Informations économiques » a pour mission de fournir aux clients internes ou externes de la CCI de Quimper Cornouaille et aux partenaires, des informations gratuites ou payantes par le biais de produits standards ou personnalisés tels que : revue de presse, lettre d'information conjoncturelle, panoramas et études économiques ainsi que de la veille thématique ou sectorielle. Un centre de documentation met à disposition des clients : journaux et revues, répertoires d'entreprises issues du fichier consulaire, informations économiques et dossiers thématiques produits par le service ou par des partenaires extérieurs.

Ce processus intègre la gestion et la commercialisation du fichier consulaire. Ce fichier recense l'ensemble des établissements ressortissants de la CCI de Quimper Cornouaille et sert notamment de base de données pour de nombreuses études économiques

3.2.6 Former – R6

Les formations continues dispensées par le département « Formation » sont organisées en 3 pôles :

- centre de formations tertiaire, management et informatique,
- centre d'étude des langues,
- IRTEC (Institut Régional de Ressources, de Formations Techniques et Energies Renouvelables)

Les formations initiales (hors champ de certification), quant à elles, contribuent à former les futurs salariés des entreprises.

3.2.7 Effectuer des formalités d'entreprises – R7

Cette mission traditionnelle et réglementaire des CCI s'applique aux formalités de création, radiation ou modification des sociétés (C.F.E.) mais aussi aux formalités liées au commerce international et à l'apprentissage (Point A).

3.2.8 Animer – R8

Ce processus est orienté « groupes de clients » soit autour d'un secteur d'activité, soit autour d'une thématique et se traduit le plus souvent par l'organisation **de conférences ou de séances d'information** animées par un collaborateur ou par un prestataire reconnu pour ses compétences.

3.2.9 Accompagner des groupements de clients – R9

Consiste le plus souvent à conduire l'animation de professionnels identifiés (clubs de professionnels, associations, unions commerciales, etc.) suivant un programme établi, lequel peut inclure la mise en place d'actions collectives, de débats, rencontres, etc.

La CCI de Quimper Cornouaille fournit à ces groupements des moyens tels que le prêt de salles, des prestations de secrétariat, un suivi par un conseiller d'entreprise.

3.3 Processus support

3.3.1 Mettre à disposition les moyens généraux – S1

Les moyens généraux (salles de réunion, informatique, téléphonie, sécurité informatique et sécurité des biens...) sont gérés par le service Moyens généraux qui détermine, planifie et met en œuvre les moyens nécessaires aux collaborateurs pour réaliser leurs activités.

Les départements et services du périmètre de certification exercent leurs activités dans des locaux administrés par le département Concessions – Développement Maritime qui planifie, réalise et en assure l'entretien. Ce département est également chargé de l'ensemble des vérifications périodiques réglementaires.

3.3.2 Gérer les ressources humaines – S2

La satisfaction clients est étroitement liée à la **compétence** des salariés, les prestations reposant très largement sur le savoir-faire et l'expérience : le recrutement et la formation sont donc essentiels.

Tout collaborateur dispose d'une lettre d'engagement précisant ses missions, complétée par une **fiche emploi**.

Les **entretiens professionnels** annuels permettent de suivre l'évolution du salarié au sein de la CCI de Quimper Cornouaille, d'évaluer l'efficacité des actions entreprises pour acquérir les compétences nécessaires et de communiquer sur les objectifs individuels et communs.

3.3.3 Maîtriser les Achats – S3

En tant qu'établissement public administratif, la CCI de Quimper Cornouaille est soumise au code des marchés publics pour ses achats.

Le chargé des achats publics veille à la prise en compte de l'impact de l'achat sur les prestations lors de la rédaction des cahiers des charges et suit l'évaluation des fournisseurs.

3.3.4 Elaborer et Suivre le Budget – S4

Le budget est l'élément de base de la gestion financière de la CCIQC. Depuis la réforme de 2010, la ressource fiscale est collectée par la CCI de Bretagne qui reverse aux CCIT leur quote-part.

Le budget primitif est examiné par la commission des finances, avant son approbation par l'Assemblée Générale.

Le service comptable fournit régulièrement aux services les suivis analytiques des actions programmées.

Les modalités de facturation et d'encaissement des prestations sont décrites dans une procédure.

Ce processus gère également la collecte de la taxe d'apprentissage.

3.3.5 Communiquer – S5

Force de représentation auprès des Pouvoirs publics et force de proposition au service des entreprises ressortissantes, la CCI de Quimper Cornouaille doit être communicante :

- en **interne** : l'intranet et la messagerie permettent à tout collaborateur de communiquer et de prendre connaissance d'informations et de documents, dont la documentation du système de management de la qualité.

Différents outils d'information et de sensibilisation sont disponibles : rapport d'activité, lettre interne, livret d'accueil qualité, livret d'accueil sécurité, etc.

- en **externe** : via le site Internet et l'ensemble des documents de communication (guide des produits et prestations, catalogues des formations, plaquette concernant des actions collectives, etc.)

L'ensemble des activités de communication nécessitent le respect des règles établies (procédure, instructions, normes graphiques)

4 Le système de management de la qualité

Le système de management de la qualité a été conçu pour répondre aux exigences de la norme ISO 9001:2008.

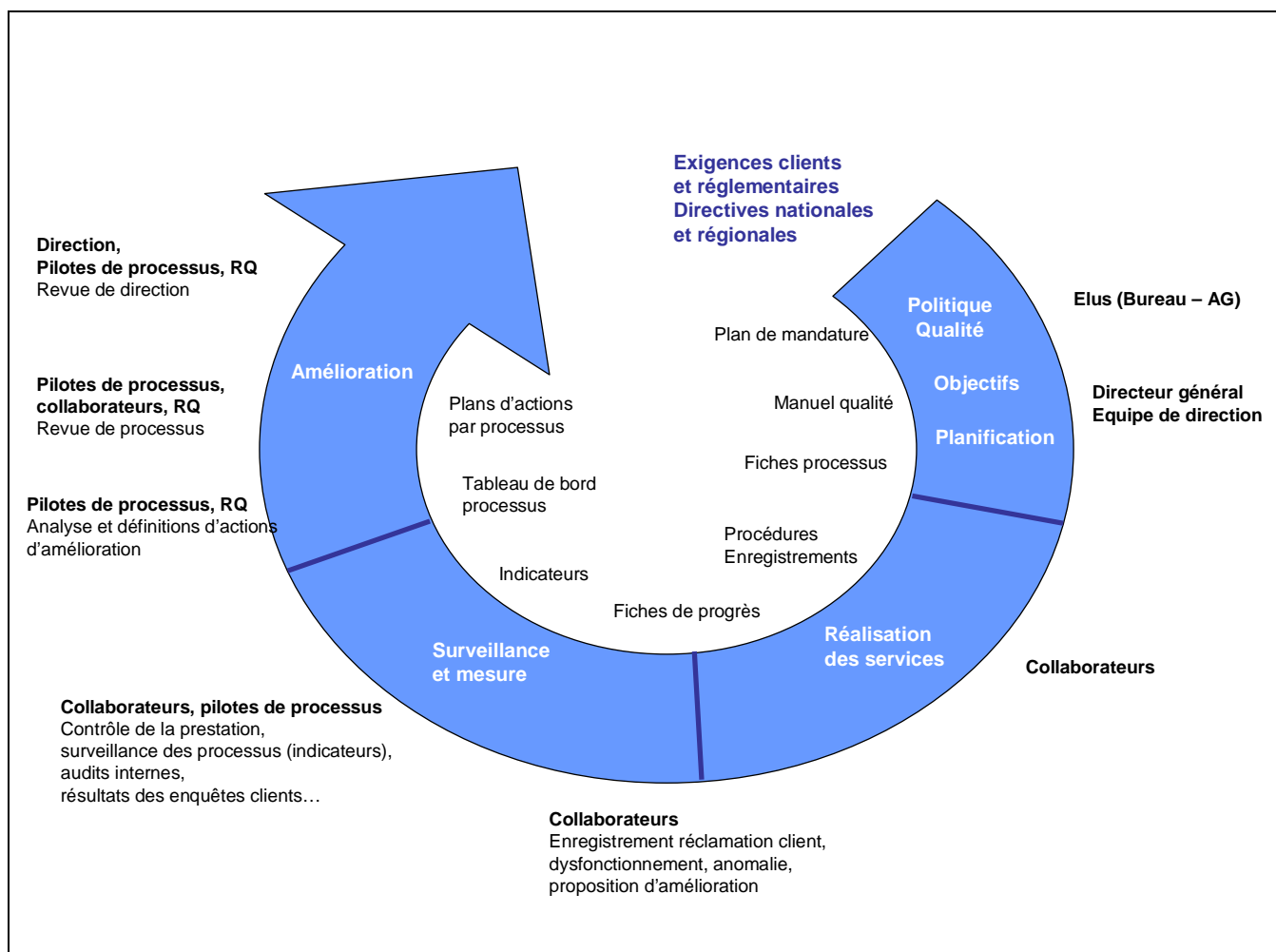
Il s'applique aux activités mises en œuvre par l'ensemble des départements de la CCI de Quimper Cornouaille dans le périmètre géographique suivant :

- siège de la CCI de Quimper Cornouaille : 145 avenue de Kéradennec - 29330 QUIMPER Cedex
- Institut Régional de Ressources, de Formations Techniques et Energies Renouvelables (IRTEC) :
- ZI de Kerdroniou - 29000 QUIMPER,
- antenne de Quimperlé : Pépinière d'entreprises de la COCOPAQ – Kervidanou 3 – 29300 MELLAC.

Les domaines suivants ne sont pas couverts par le SMQ :

- ports,
- formations initiales du département « Formation » (EMBA).

Les principes de fonctionnement de notre système de management de la qualité sont schématisés ci-dessous :



4.1 Documentation du système

La diffusion et la maîtrise des pratiques nécessitent la gestion d'un ensemble de dispositions formalisées :

- Manuel qualité : il décrit les dispositions prises par la CCI de Quimper Cornouaille pour assurer l'efficacité et l'amélioration continue de son organisation au service de la satisfaction des clients. Il est géré par le responsable qualité et mis à jour en tant que de besoin,
- fiches processus, (voir §3)
- procédures : elles permettent la mise en œuvre opérationnelle des processus en définissant les pratiques,
- instructions : si nécessaire, elles détaillent les activités ou tâches décrites dans les procédures.

Les modalités de création et de diffusion de ces documents sont fixées dans la procédure de gestion documentaire. Les enregistrements relatifs aux activités sont identifiés. Les modalités de gestion sont, sauf exception, décrites dans les fiches processus.

Les collaborateurs ont accès à l'ensemble de la documentation sur l'intranet de la CCIQC. Le responsable qualité en assure la mise à jour.

Seule la version électronique fait foi, il appartient à chaque collaborateur de vérifier la validité des copies papier.

La communication interne sur le SMQ se fait, notamment, via la lettre interne (Intr@CCI).

Les réunions de l'équipe de direction, les réunions de département et de services permettent également de diffuser des informations relatives au SMQ.

4.2 Mesure, analyse et amélioration

4.2.1 Evaluation de la satisfaction client

Des enquêtes sont réalisées pour évaluer la satisfaction des clients et recueillir leurs suggestions. La fréquence, les modalités de mise en œuvre, le questionnaire et la communication des résultats sont à l'appréciation des services et revus en tant que de besoin en collaboration avec la responsable qualité. Les résultats (tableau de bord CCIQC) font l'objet d'une analyse et, si nécessaire, d'actions.

Les réclamations clients sont enregistrées sur la fiche de progrès et traitées par le pilote du processus concerné selon la procédure « Maîtrise des non-conformités – Traitement des réclamations clients – Actions correctives et préventives ».

4.2.2 Audit interne

Ils sont réalisés par une équipe d'auditeurs internes, selon un planning défini annuellement. La CCIQC peut également faire appel à des auditeurs du réseau qualité des CCI pour leur réalisation.

La procédure « Audit interne » en définit les modalités.

4.2.3 Revues de processus et revues de direction

Chaque pilote surveille son processus en continu et agit en conséquence.

Les revues de processus permettent de faire un bilan du fonctionnement du processus, et de dégager des axes d'amélioration.

Elles se font, en tant que de besoin, à l'initiative du pilote de processus. Pour les processus de réalisation, elles doivent avoir lieu, au minimum, une fois par an.

Les revues de direction ont lieu 2 fois par an. Elles examinent, outre les données des revues de processus et des audits internes, l'ensemble des données impactant le SMQ. Des actions d'amélioration y sont décidées, il appartient aux pilotes d'inclure ces actions dans leurs plans d'action par processus et d'en suivre l'évolution.

4.2.4 Gestion des non-conformités

Toute non-conformité, détectée ou potentielle, fait l'objet d'une fiche de progrès, et est traitée selon la procédure « Maîtrise des non-conformités – Traitement des réclamations clients – Actions correctives et préventives ».

4.2.5 Plans d'actions par processus

L'ensemble des actions d'amélioration déterminées lors des audits internes, revues de processus et direction, etc. font l'objet d'un plan d'actions annuel par processus. La gestion de ces plans d'actions est de la responsabilité des pilotes de processus.

4.3 Liste des procédures en vigueur

Processus	Version/Date	Libellé
M2	6 – 24/02/2011	Audit interne
M2	3 – 24/02/2011	Maîtrise des non-conformités. Traitement des réclamations client. Actions correctives et préventives
M2	3 – 06/11/2007	Revue de direction – revue de processus
M2	4 – 07/09/2011	Maîtrise des documents et des enregistrements
R2	4 – 01/10/2010	Porter des idées
R3	3 – 07/10/2010	Représenter
R5	3 – 28/04/2011	Tenir le fichier consulaire
R6	2 – 13/12/2011	Former
S2	2 - 22/11/2007	Recrutement
S2	2 – 16/09/2010	Formation des collaborateurs
S3	3 – 14/10/2010	Acheter
S4	2 - 29/09/2010	Elaborer et suivre le budget
S4	3 – 14/03/2011	Collecter la taxe d'apprentissage
S5	2 – 04 /01/2010	Communiquer

Suivi des modifications

Révision	Date	Modifications - Observations
0	03/07/2002	Création
10	Novembre 2011	Refonte