



**Les bordures gauches
correspondent aux modifications apportées
par rapport à la version précédente**

MANUEL QUALITÉ

**Version 6
2008**

Certifiée ISO 9001 pour les activités suivantes : 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	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ)	7
3.1	Domaine d'application.....	7
3.2	Acteurs de la qualité et responsabilités.....	7
3.3	Cartographie des processus	8
3.4	Processus de management.....	9
3.4.1	Participer à la vision stratégique - Définir la politique qualité et les objectifs - Planifier.....	9
3.4.2	Mettre en œuvre le Système de management de la Qualité (SMQ).....	10
3.5	Processus de réalisation.....	11
3.5.1	Conseiller.....	11
3.5.2	Mettre à disposition des informations économiques.....	11
3.5.3	Former.....	11
3.5.4	Animer.....	12
3.5.5	Accompagner des groupements de clients.....	12
3.5.6	Porter des idées.....	12
3.5.7	Représenter	12
3.5.8	Tenir le fichier consulaire	12
3.5.9	Collecter la taxe d'apprentissage	12
3.5.10	Effectuer des formalités d'entreprises.....	12
3.6	Processus ressources	13
3.6.1	Mettre à disposition les moyens généraux	13
3.6.2	Entretien du patrimoine	13
3.6.3	Gérer les ressources humaines.....	13
3.6.4	Maîtriser les Achats	13
3.6.5	Elaborer, Valider et Suivre le Budget.....	13
3.6.6	Communiquer.....	13

1 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

La Direction Générale, en concertation avec les Elus et l'Equipe de Direction, exprime son **engagement** et définit la **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.**



A l'attention de l'ensemble des collaborateurs

Direction Générale
02-98-98-29-29

Quimper, le 28/07/2006

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.

Claire DESLANDES, 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

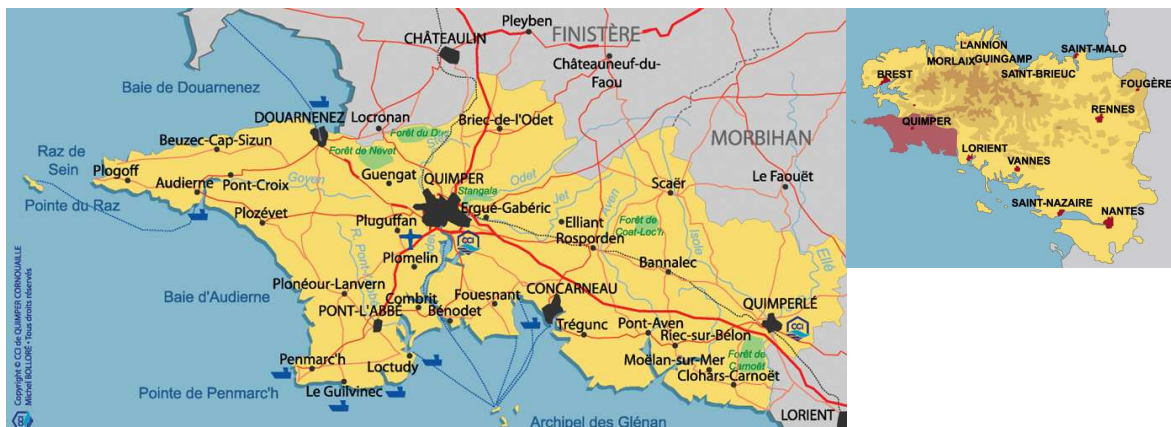


2 PRESENTATION DE LA CCI DE QUIMPER CORNOUAILLE

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

2.2 Un territoire... la Cornouaille



2.3 Missions

Établissement public administratif sous l'autorité de chefs d'entreprise élus tous les 5 ans par leurs pairs, la CCI de Quimper Cornouaille est force de représentation et de proposition au service de **11 548* 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 aéroport, 1 port de commerce, 7 ports de pêche et leurs criées.

Pour plus de détail sur les missions et les prestations, vous pouvez consulter le site internet www.quimper.cci.fr. et plus particulièrement :

- le [rapport d'activité](#) ;
- le [guide des produits et prestations](#).

* entreprises inscrites au RCS au 14/11/08 – 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...

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

- o réseau des CCI en France et à l'étranger et, en particulier, les CCI bretonnes et la CRCI ; la CCI de Quimper Cornouaille travaille en réseau au travers d'actions :
 - départementales : associations CCI29 (3 CCI du Finistère : Brest, Morlaix et Quimper) et COCEF (chambres consulaires du Finistère : 3 CCI, Chambre de Métiers, Chambre d'Agriculture) ;
 - régionales avec la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie (CRCI) de Bretagne ;
 - nationales avec l'Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie (ACFCI) ;
- o collectivités territoriales : Mairies, Communautés de Communes et d'Agglomérations, Conseil Général, Conseil Régional, Pays de Cornouaille...
- o Pouvoirs publics : Etat (Ministères de tutelle), Préfecture, Services de l'Etat dans le département ou la région (D.R.I.R.E. – D.R.A.F. – D.R.E. – D.R.C.E.), ...
- o organismes sous tutelle : A.D.E.M.E., ANVAR, C.F.C.E...
- o associations : Technopole, Union Patronale et Syndicats professionnels, Chambres Économiques...
- o organismes privés ou parapublics de conseil, banques...
- o Union Européenne.

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

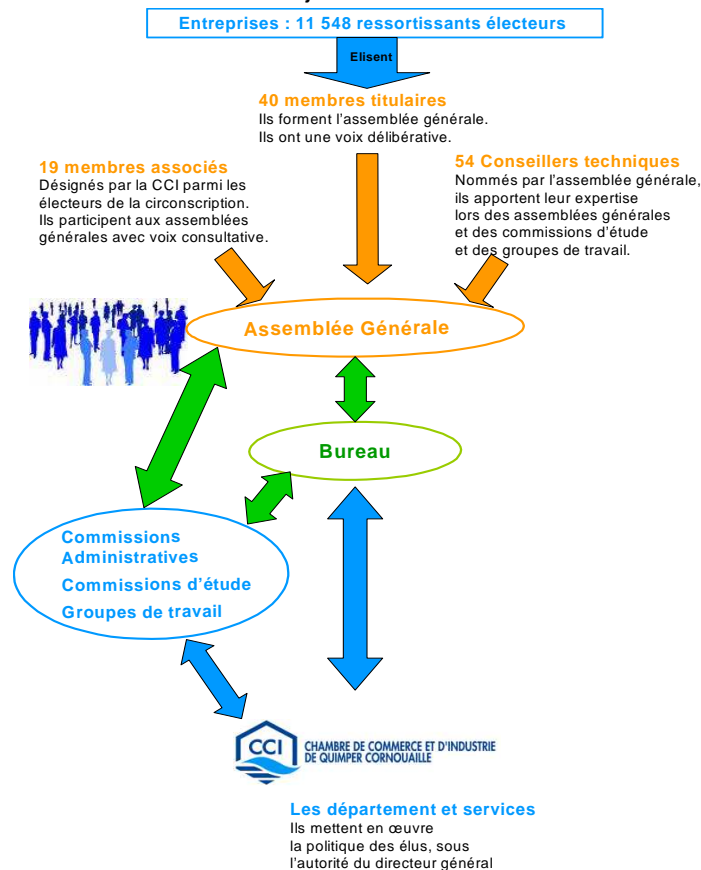
2.5 Organisation institutionnelle

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.

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 ,

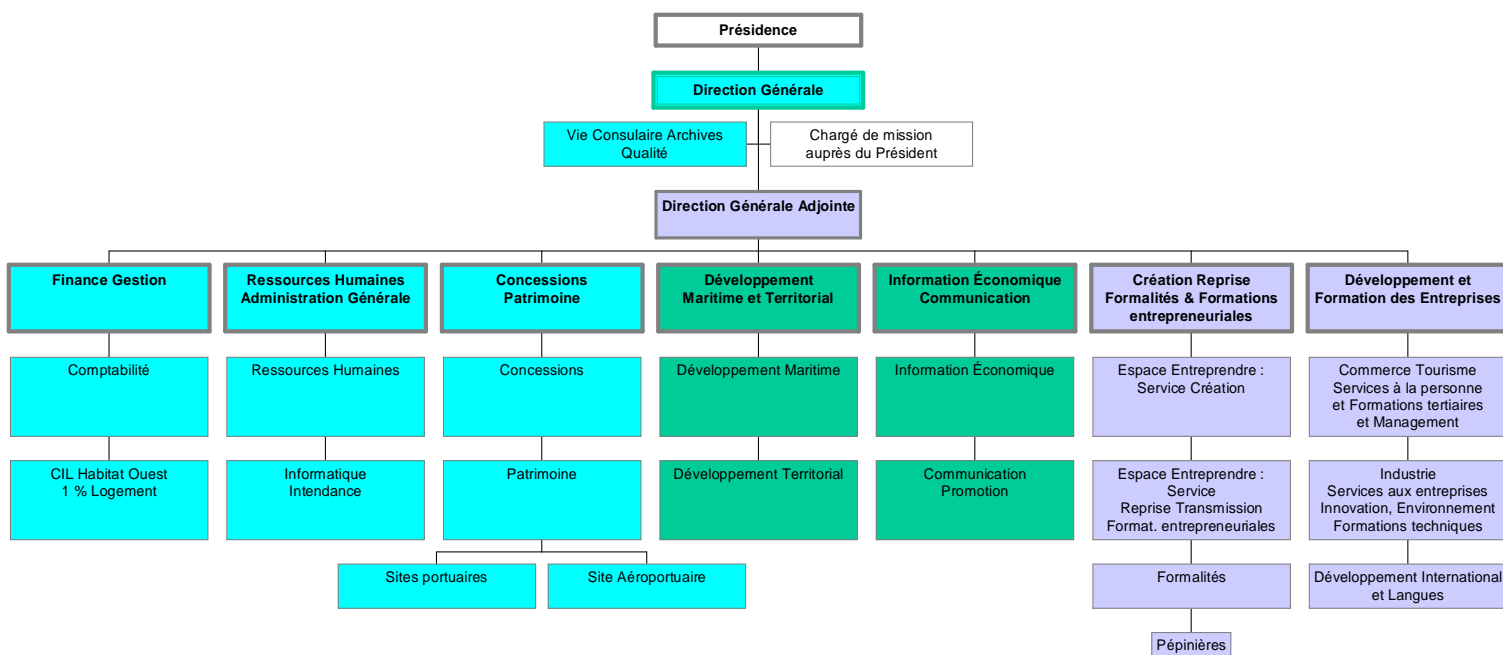
- dans le [règlement intérieur institutionnel](#) concernant les instances élues
- dans le [statut du personnel](#) concernant les salariés de la CCI de Quimper Cornouaille.

2.6 Organisation opérationnelle

Pour renforcer l'efficacité globale de la CCI, une nouvelle organisation a été mise en place début 2007. Elle met davantage en cohérence les services avec les objectifs des élus définis dans le plan de mandature. Elle permet d'accroître la présence de la CCI auprès des ressortissants et partenaires. La CCI positionne les compétences de ces 280 collaborateurs au 31/12/2008 (70 au service général, 15 à la formation, 23 à l'aéroport et 172 dans les ports) au regard des besoins des clients.

7 départements :

- « Présidence - Direction Générale »
- **3 départements supports** : « FINANCE GESTION » ; « RESSOURCES HUMAINES -ADMINISTRATION GENERALE », et « CONCESSIONS PATRIMOINE » ;
- **2 départements « Territoire »** : « DEVELOPPEMENT MARITIME & TERRITORIAL », « INFORMATION ECONOMIQUE & COMMUNICATION »,
- **2 départements « Entreprise »** : « CREATION REPRISSE FORMALITES & FORMATIONS ENTREPRENEURIALES », «DEVELOPPEMENT ET FORMATION DES ENTREPRISES».



Le détail des missions des départements est consultable dans le [rapport d'activité](#) et l'[organigramme](#) par service est accessible dans l'intranet rubrique « Ressources Humaines ».

3 SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE (SMQ)

Ce manuel 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, conformément au référentiel ISO 9001.

Ce manuel est géré par le responsable qualité.

Il est examiné une fois par an et mis à jour si besoin suite à des résultats d'audits, des modifications d'organisation, des remarques des collaborateurs...

Ce manuel qualité est un document public diffusé librement à toute personne en faisant la demande.

Il est disponible sur le site internet www.quimper.cci.fr et dans l'intranet.

3.1 Domaine d'application

Ces dispositions s'appliquent aux activités mises en œuvre par l'ensemble des départements de la CCI de Quimper Cornouaille (cf. § 2.6) dans le périmètre géographique suivant :

- o siège de la CCI de Quimper Cornouaille : 145 avenue de Kéradennec 29330 QUIMPER cedex ;
- o Centre de Formation Technique : 11 rue Hent Kamm 29000 QUIMPER ;
- o antenne de Quimperlé : Pépinière d'entreprises de la COCOPAQ – Kervidanou 3 – 29300 MELLAC.

Les domaines suivants ne sont pas couverts par le SMQ :

- o ports et aéroport ;
- o formations initiales du département « Développement des Entreprises et Formations » ;
- o 1% logement.

3.2 Acteurs de la qualité et responsabilités

L'attribution des responsabilités au sein de la CCI de Quimper Cornouaille est synthétisée dans des fiches emploi, revues et validées lors des entretiens professionnels annuels et complétées par les responsabilités établies dans les procédures et instructions.

Les principaux acteurs du SMQ sont :

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	. décliner les objectifs au sein du 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	. 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
Les collaborateurs	. 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

3.3 Cartographie des processus

L'approche processus implique une vision transversale qui considère l'organisme comme une somme de valeurs ajoutées qui, partant des **besoins clients**, aboutit à sa **satisfaction**.

Cette dimension transversale doit apporter la compréhension des relations entre services et de leurs relations avec les clients, des rôles et des responsabilités de chacun pour l'atteinte des objectifs communs afin d'éviter le cloisonnement et donc la perte de visibilité sur les attentes clients.

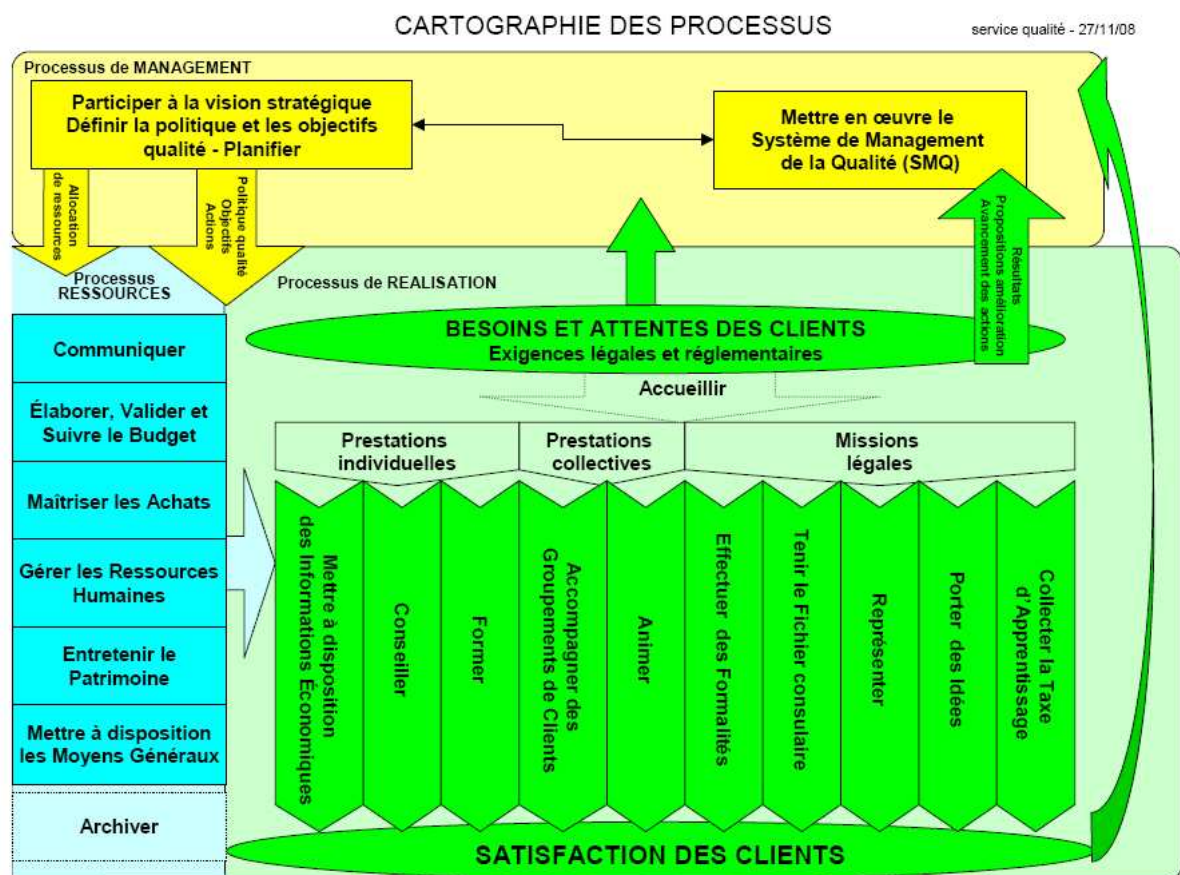
Les activités de la CCI de Quimper Cornouaille sont représentées dans une cartographie qui illustre les principales interactions entre les processus.

Ces processus sont de 3 types :

management : regroupent l'engagement de la direction et la recherche d'amélioration continue,

réalisation : activités liées au client/partenaire et fournissant des produits ou services,

ressources : activités nécessaires à notre fonctionnement.



Pour chaque processus, une fiche indique :

- 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**
- 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**
- si nécessaire, la maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure.

3.4 Processus de management

3.4.1 Participer à la vision stratégique - Définir la politique qualité et les objectifs - Planifier

➤ Vision stratégique (plan de mandature) et politique qualité (procédure documentée)

Le(s) programme(s) de campagne, l'écoute client, les initiatives internes et la veille réglementaire et légale fournissent les principales données pour définir le plan de mandature qui conditionne la politique qualité et les objectifs de la CCI de Quimper Cornouaille.

○ Ecoute client

La remontée, l'analyse puis la sélection des informations issues de l'écoute client permet d'identifier les besoins et les attentes des clients actuels et potentiels. Une fois déterminées, les exigences relatives aux produits, et leurs évolutions, sont prises en compte dans le Système de Management de la Qualité afin d'être respectées et d'accroître leur satisfaction.

L'écoute client concerne l'ensemble des collaborateurs au contact de clients et repose principalement sur :

- le **contact individuel** : certaines activités (Formation, Conseil, ...) disposent d'une équipe commerciale ou de conseillers qui enregistrent (logiciel de GRC) et suivent les principaux contacts ;

- les **réunions avec les élus** : ces rencontres permettent de prendre en compte les besoins et les contraintes de la CCI, des tutelles et des clients. Elles font l'objet de comptes-rendus et/ou plans d'actions et d'un suivi ;

- les **enquêtes** ou **évaluations** : elles 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 quand nécessaire en collaboration avec le responsable qualité. Les résultats font l'objet d'une analyse et, le cas échéant, d'actions et constituent une des sources d'information clients de la revue de Direction.

○ Veille réglementaire et légale

Elle est sous la responsabilité des pilotes de processus qui assurent la mise à jour et la diffusion vers les collaborateurs concernés des textes concernant leurs activités. Les outils de veille à la disposition des services sont : internet (CCINET, législation...), le centre de documentation, la documentation spécialisée, la revue de presse...

➤ Objectifs

Les axes de la politique qualité (cf. § 1) sont déclinés en objectifs au niveau des processus de la CCI de Quimper Cornouaille.

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. Lorsque cela est nécessaire, des **moyens humains** (stagiaires, consultants, formation ...) ou des **ressources matérielles** complémentaires sont mis en œuvre pour atteindre ces objectifs.

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 rubrique « CCI active ». Les objectifs sont : prise de décisions opérationnelles, préparation des instances consulaires (Bureau, Assemblée Générale...), suivi de la mandature, information réciproque pouvant parfois faire l'objet d'une fiche de progrès, agendas, actualité...
- **Revue de direction** (procédure documentée) : 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 leur activité et informer les collaborateurs.

➤ Planification

La planification du système de management de la qualité repose sur :

- le plan de mandature défini par les élus,
- la politique qualité qui donne les orientations générales de la CCI de Quimper Cornouaille,
- le Plan d'Amélioration de la Qualité (PAQ).

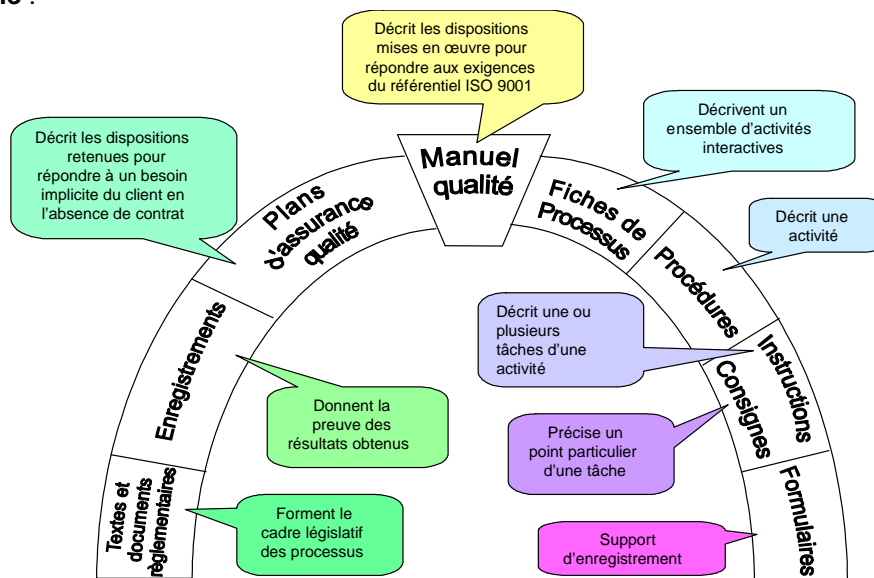
3.4.2 Mettre en œuvre le Système de management de la Qualité (SMQ)

Ce processus permet d'évaluer le système et de mettre en œuvre les actions d'amélioration pour la satisfaction des clients.

Il repose sur :

- des outils de progrès (procédures documentées) : audits internes, traitement des non conformités, actions correctives et préventives (fiches de progrès), revues de processus ;
- un programme annuel ;
- un Plan d'Amélioration de la Qualité (PAQ) ;
- des acteurs (cf § 3-2) ;
- une communication interne (intranet ; livret accueil...)
- une maîtrise des documents nécessaires au fonctionnement du Système de Management Qualité (procédure documentée) afin de s'assurer que la bonne version est disponible au bon endroit, qu'ils soient :

o **d'origine interne :**



Ces documents sont centralisés par le responsable qualité dans l'intranet. Chaque collaborateur peut imprimer des exemplaires mais il doit s'assurer que la version utilisée est à jour. **Seule la version électronique est considérée comme valide.**

Les enregistrements qualité sont gérés au travers d'un tableau qui permet d'assurer leur identification (titre) et leur accessibilité (modalités classement et archivage : responsable, lieu et durée). Ils sont contrôlés lors des audits internes.

o **d'origine externe** (clients, fournisseurs, norme, réglementation...) :

ils sont identifiés et conservés par les services concernés selon les modalités d'archivage (procédure documentée).

Les documents déposés par les clients sont conservés pendant la durée du traitement de leur dossier. Ils sont soit rendus à leur propriétaire une fois la prestation terminée, soit conservés puis archivés dans le dossier les concernant.

3.5 Processus de réalisation

Pour répondre aux besoins des clients et aux orientations stratégiques, la CCI de Quimper Cornouaille a déterminé trois types de processus de réalisation :

- les **prestations individuelles** découlant de **demandes spécifiques** d'un client,
- les **prestations collectives**,
- les **missions légales d'une CCI**.

➤ Accueil téléphonique ou physique

L'accueil est le point d'entrée des processus de réalisation et constitue la 1^{ère} écoute des besoins et permet une prise en charge immédiate ou oriente vers un expert.

➤ Revue de contrat et planification de la réalisation

Dans le cas d'une demande spécifique d'un client, la revue de contrat est un double examen constitué :

- d'une **revue d'offre** qui vérifie avant proposition si les besoins du client ont bien été pris en compte et validés et s'assure de l'existence et de la disponibilité des moyens humains et matériels nécessaires ;
- d'une **revue de commande** qui vérifie la cohérence entre l'offre et la commande du client et trouve des solutions aux écarts éventuels.

Dans tous les cas, les exigences des clients sont identifiées, soit par sa commande écrite, soit lors d'un entretien. Dans ce cas, elles sont notées dans un formulaire papier ou informatique (fiche contact, cahier de demandes, fiche projet, logiciel de GRC...) ou font l'objet d'une fiche projet si elles nécessitent une conception ou une gestion de projet (procédure documentée).

➤ Processus externalisés

Lorsque la mise en œuvre d'un processus se fait en externe (conseil, formation, animation...), la CCI de Quimper Cornouaille conserve la maîtrise du processus grâce à un fonctionnement en réseau :

- un référent est présent dans chaque CCI,
- des collaborateurs compétents et des installations de qualité et adaptées,
- une surveillance au travers les évaluations clients, les évaluations des fournisseurs (procédure documentée) et le suivi des non-conformités.

➤ Traçabilité des prestations

Les dossiers clients (informatique et/ou papier) assurent le suivi de la prestation jusqu'à clôture et l'archivage.

➤ Maîtrise des dispositifs de surveillance et de mesure

Elle est assurée par les pilotes de processus afin de démontrer la conformité de la prestation aux exigences des clients. En fonction des moyens mis en œuvre, ces dispositifs peuvent être : enquêtes de satisfaction, check liste de contrôle, questionnaire d'évaluation de formation, audits...

PRESTATIONS INDIVIDUELLES

3.5.1 Conseiller

Prodigés par des conseillers dans leur domaine de compétence (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 des départements « DEVELOPPEMENT & FORMATION DES ENTREPRISES » ET « CREATION REPRISE FORMALITES & FORMATIONS ENTREPRENEURIALES » (procédure et instructions spécifiques suivant la nature de la prestation de conseil).

3.5.2 Mettre à disposition des informations économiques

Le service « INFORMATIONS ECONOMIQUES » 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.

3.5.3 Former

Les formations continues (procédure documentée) dispensées par les départements « DEVELOPPEMENT & FORMATION DES ENTREPRISES » ET « CREATION REPRISE FORMALITES & FORMATIONS ENTREPRENEURIALES » préparent les salariés aux mutations technologiques ou aux évolutions de compétences (bureautique, technique, management, langues, commercial...).

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

Les intervenants pédagogiques sont sélectionnés de façon à garantir l'adéquation avec le cahier des charges et sont évalués en permanence au travers des évaluations clients.

PRESTATIONS COLLECTIVES

3.5.4 Animer

Ce processus (procédure documentée) 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.

3.5.5 Accompagner des groupements de clients

L'accompagnement de groupements de clients (procédure documentée) consiste le plus souvent à conduire l'animation de professionnels identifiés (clubs de professionnels, associations, unions commerciales, ..), le suivre et le faire vivre grâce à la mise en place d'actions collectives, de débats, rencontres...

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 ...

MISSIONS LEGALES

3.5.6 Porter des idées

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.

A ce titre, la CCI de Quimper Cornouaille a été à l'initiative de nombreux projets qui impactent le développement économique et touristique de la Cornouaille, tout d'abord par des infrastructures portuaires, puis par la réalisation d'un pôle de développement touristique autour du golf de l'Odet, ou encore la mise en place d'opérations comme le tourisme industriel, ou le lancement de structures comme la Technopole Quimper Cornouaille.

Ce processus (procédure documentée et instruction spécifique) concerne le fonctionnement de la CCI « Parlement des Entreprises » et se traduit par la formulation d'idées ou d'avis (validés le plus souvent par l'Assemblée Générale) ou par l'écriture de documents de propositions dans le cadre du Contrat de Plan Etat-Région et du Pays de Cornouaille.

3.5.7 Représenter

Le Président, en sa qualité représentant exécutif de l'institution, il peut désigner un membre élu ou un collaborateur pour le représenter auprès d'organismes extérieurs dont la CCI de Quimper Cornouaille est membre ou qui la sollicite (procédure documentée).

3.5.8 Tenir le fichier consulaire

Le fichier consulaire (procédure documentée) recense l'ensemble des établissements ressortissants de la CCI de Quimper Cornouaille et sert notamment de base de données pour de nombreuses études économiques.

3.5.9 Collecter la taxe d'apprentissage

Les entreprises se libèrent de leur versement de Taxe d'apprentissage auprès des collecteurs répartiteurs de leur choix. Ainsi, en tant qu'organisme collecteur-répartiteur, par délégation de la CRCI de Bretagne, la CCI de Quimper Cornouaille effectue pour le compte des entreprises les versements aux écoles habilitées qu'elles lui indiquent (procédure documentée). Elle prend à sa charge l'ensemble des formalités administratives : déclarations, versements, affectations, établissements des reçus et demande d'exonération.

3.5.10 Effectuer des formalités d'entreprises

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

La phase Formalités est le plus souvent la phase terminale d'une relation avec le client à l'issue d'un processus conseil et ou formation.

3.6 Processus ressources

Ces processus ont pour objectif de permettre à la CCI de Quimper Cornouaille de réaliser ses activités conformément aux exigences relatives aux prestations (clients, internes, légales et réglementaires).

3.6.1 Mettre à disposition les moyens généraux

L'environnement de travail joue un rôle important dans la réalisation du service et donc dans la satisfaction des clients. Les moyens généraux (salles de réunion, informatique, téléphonie, sécurité informatique et sécurité des biens...) sont gérés par le service Informatique Intendance qui détermine, planifie et met en œuvre les moyens nécessaires aux collaborateurs (instructions spécifiques).

La fiabilité des données informatiques centralisées sur le réseau informatique de la CCI de Quimper Cornouaille est assurée d'une part par un accès restreint à la salle qui regroupe les systèmes informatiques des services centraux. Des serveurs informatiques sont installés dans les services distants.

Chaque utilisateur informatique dispose d'une partition sur un disque dur réseau (appelée P), d'une partition globale accessible à tout utilisateur (appelée U), d'une partition par département (appelée T). Des partitions restreintes à des utilisateurs identifiés peuvent être créées par le Service Intendance et Informatique sur simple demande.

L'ensemble données serveurs est sauvegardée quotidiennement sur une bande de sauvegarde. Une sauvegarde mensuelle est conservée durant 3 mois glissants. Les sauvegardes des services centraux sont conservées dans une armoire ignifuge.

3.6.2 Entretenir le patrimoine

Les départements et services du périmètre de certification exercent leurs activités dans des locaux administrés par le département Concessions Patrimoine qui planifie, réalise et assure l'entretien (procédure documentée).

3.6.3 Gérer les ressources humaines

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

Tout collaborateur dispose d'une lettre d'engagement précisant ses missions et 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.

3.6.4 Maîtriser les Achats

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

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 (procédure documentée).

3.6.5 Elaborer, Valider et Suivre le Budget

Le budget est l'élément de base de la gestion financière de la CCI de Quimper Cornouaille. Préparé dans les diverses commissions d'étude, il est proposé par la Commission des Finances, validé par le Bureau, avant son approbation par l'Assemblée Générale (procédure documentée). 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 documentée.

3.6.6 Communiquer

Force de représentation auprès des Pouvoirs publics et force de proposition au service de **11 548* entreprises**, la CCI de Quimper Cornouaille doit être communicante (procédure documentée) :

- en **interne** : l'intranet et la messagerie permettent à tout collaborateur de communiquer et de prendre connaissance d'informations et de documents ;
- en **externe** : l'ensemble des ressortissants de la CCI de Quimper Cornouaille (guide des produits et prestations, catalogues des formations...), documents destinés aux professionnels d'un secteur (plaquette concernant des actions collectives...), site internet (<http://www.quimper.cci.fr>).

* entreprises inscrites au RCS au 14/11/08 – source : fichier des entreprises CCI de Quimper Cornouaille

Tableau de suivi des modifications

Révision	Date	Modifications - Observations
0	03/07/2002	Création
1	30/10/2002	Révision suite visite d'évaluation
2	05/11/2003	Mise à jour annuelle. Modification de l'organisation de la CCI (départements et missions). Modification de intitulé d'un processus. « Conseiller, Former des groupements de clients » devient « Accompagner des groupements de clients ». Ajout de la méthode de sélection des fournisseurs. Modification de la durée des mandats élus. Mise en place d'une réunion périodique des correspondants qualité.
3	Novembre 2004	Corrections de syntaxe et de mise en page. Mise à jour d'éléments concernant la vie consulaire (nombre d'élus).
4	15/03/2006	Mise à jour charte graphique. Mise à jour de la politique. chargé de mission qualité remplacé par responsable qualité). Suppression Cap Cornouaille. Suppression des numéros internes des documents cités. Suppression des correspondants qualité Modification de la partie explicative de la politique qualité. Mise à jour de chiffres (produits, clients...) dans les processus de réalisation. Mise à jour de l'organigramme Ajout des «Pilotes de processus »
5	22/10/07	Mise à jour annuelle : principales modifications - § 1.1 politique qualité - § 3.1 fonctionnement - § 3.2 organisation et présentation des départements - § 4.1 domaine d'application : suppression de Klaxon Rouge et du 1% logement ; changement adresse antenne de Quimperlé - § 4.3 cartographie des processus : évolution des processus et définition approche processus - § 4.5 précisions concernant la maîtrise des dispositifs de surveillance
6	2008	Mise à jour annuelle : les modifications sont indiquées dans la marge est concernent principalement : - regroupements et simplifications au regard des informations disponibles dans intranet et/ou dans le rapport d'activité - mise à jour pour le passage à l'ISO 9001 : 2008, de la cartographie - mise à jour des données chiffrées (nombres de ressortissants, effectif...)