

# Systeme Management Qualité



**CCI FORMATION**  
CORSIKA

Rédacteur	Approbateurs	
José PUCCETTI	Pascal AGOSTINI	Philippe ALBERTINI
Référent Qualité	Directeur	Directeur Général

# PRESENTATION DE L'ORGANISME DE FORMATION

## ETABLISSEMENT CONSULAIRE DE LA CCI DE CORSE

- ADRESSE : 726 Strada Vecchia - 20 290 BORGIO
- N° SIRET : 130 014 0574 00078
- N° APE : 8542Z - Enseignement Supérieur
- N° DECLARATION ACTIVITE : 94202111120 (1er janvier 2020)
- TELEPHONE : 0945 300 012
- MAIL : [formation@ccihc.fr](mailto:formation@ccihc.fr)
- SITE INTERNET : [www.formation-ccicorse.fr](http://www.formation-ccicorse.fr)

## DEMARCHES QUALITE



# LES CHIFFRES CLES

**30 Salariés permanents**



**250 Apprentis**



**90 enseignants experts**



**1 600 Stagiaires**



**2 Campus majeurs**



# POURQUOI UN SMQ ? 1/2

## **OBJET ;**

Ce document décrit le système de management qualité (SMQ) de CCI FORMATION CORISCA. Il concerne la formation Continue et l'apprentissage.

Il s'applique aux deux campus d'Ajaccio et de Bastia. Il est piloté via la fonction centrale située sur le campus de Bastia.

Ce système Qualité est établi afin de satisfaire aux exigences clients et aux exigences de la certification QUALIOP1.

## **DOMAINES D'APPLICATION ;**

Le présent document s'applique à toutes les activités des deux campus de CCI FORMATION CORISCA, dont la finalité est de :

- Favoriser l'insertion professionnelle des travailleurs et apprentis
- Permettre le maintien dans l'emploi
- Favoriser le développement des compétences des salariés et l'accès aux différents niveaux de la qualification professionnelle
- Contribuer au développement économique et culturel et à la promotion sociale des salariés
- Contribuer à la sécurisation des parcours professionnels

Le SMQ doit permettre à l'ensemble de nos partenaires, clients, donneurs d'ordres, collaborateurs, d'avoir une vue complète de notre organisation

Le document est rédigé par le responsable qualité en association avec l'ensemble des collaborateurs de CCI FORMATION CORSICA ; il est vérifié et approuvé par le Directeur Général de la CCI de Corse

# POURQUOI UN SMQ ? 2/2

## **DIFFUSION DU SMQ**

Le SMQ est consultable sur le site de CCI FORMATION CORISCA :  
[www.formation-ccicorse.fr](http://www.formation-ccicorse.fr)

Un exemplaire est remis à chaque salarié du centre de formation sur la communauté collaborative CCI FORMATION CORSICA, Rubrique « QUALIOPI »

Il peut être diffusé à chaque donneur d'ordre si celui-ci le demande expressément.

## **EVOLUTION ET MISE A JOUR**

Le référent Qualité vérifie et met à jour le manuel si nécessaire. La mise à jour tient compte des audits internes et de tous les éléments susceptibles d'en modifier le contenu.

## **ARCHIVAGE**

Les versions antérieures du manuel sont archivées dans la communauté collaborative "QUALIOPI"

# PRESENTATION DE L'ORGANISME DE FORMATION (1/5)

Depuis le 1er janvier 2020, la fusion des deux CCI de Corse a conduit à la création d'un nouvel organisme ayant pour dénomination  
**CCI FORMATION CORSICA**

Le siège social est situé 726 Strada Vecchia – 20290 Borgo.  
CCI FORMATION CORSICA comprend deux campus :

## **Campus d'Ajaccio**

Route du Ricantu  
20 090 Ajaccio  
Contact : 04-95-20-10-46  
formation@sudcorse.cci.fr

## **Campus de Bastia**

726 Strada Vecchia  
20 290 Borgo  
Contact : 04-95-30-00-00  
formation@ccihc.fr

L'offre proposée par les deux campus est entièrement construite autour d'un objectif d'accompagnement et de développement des entreprises insulaires et se décompose en trois volets :

- Formation professionnelle continue et Centre d'Études de Langue à destination des salariés, dirigeants d'entreprises, demandeurs d'emploi et particuliers.
- Formations diplômantes en apprentissage niveau Bac à Bac +5 : ECOLE DE COMMERCE ET DE MANAGEMENT CORSICA.
- Formation initiale Grande Ecole : Campus associé KEDGE BUSINESS SCHOOL

# PRESENTATION DE L'ORGANISME DE FORMATION (2/5)

Depuis le 1er janvier 2020, la fusion des deux CCI de Corse a conduit à la création d'un nouvel organisme ayant pour dénomination  
**CCI FORMATION CORSICA**

Le siège social est situé 726 Strada Vecchia - 20290 Borgo.  
CCI FORMATION CORSICA comprend deux campus :

## **Campus d'Ajaccio**

Route du Ricantu

20 090 Ajaccio

Contact : 04-95-20-10-46

formation@sudcorse.cci.fr

## **Campus de Bastia**

726 Strada Vecchia

20 290 Borgo

Contact : 04-95-30-00-00

formation@ccihc.fr

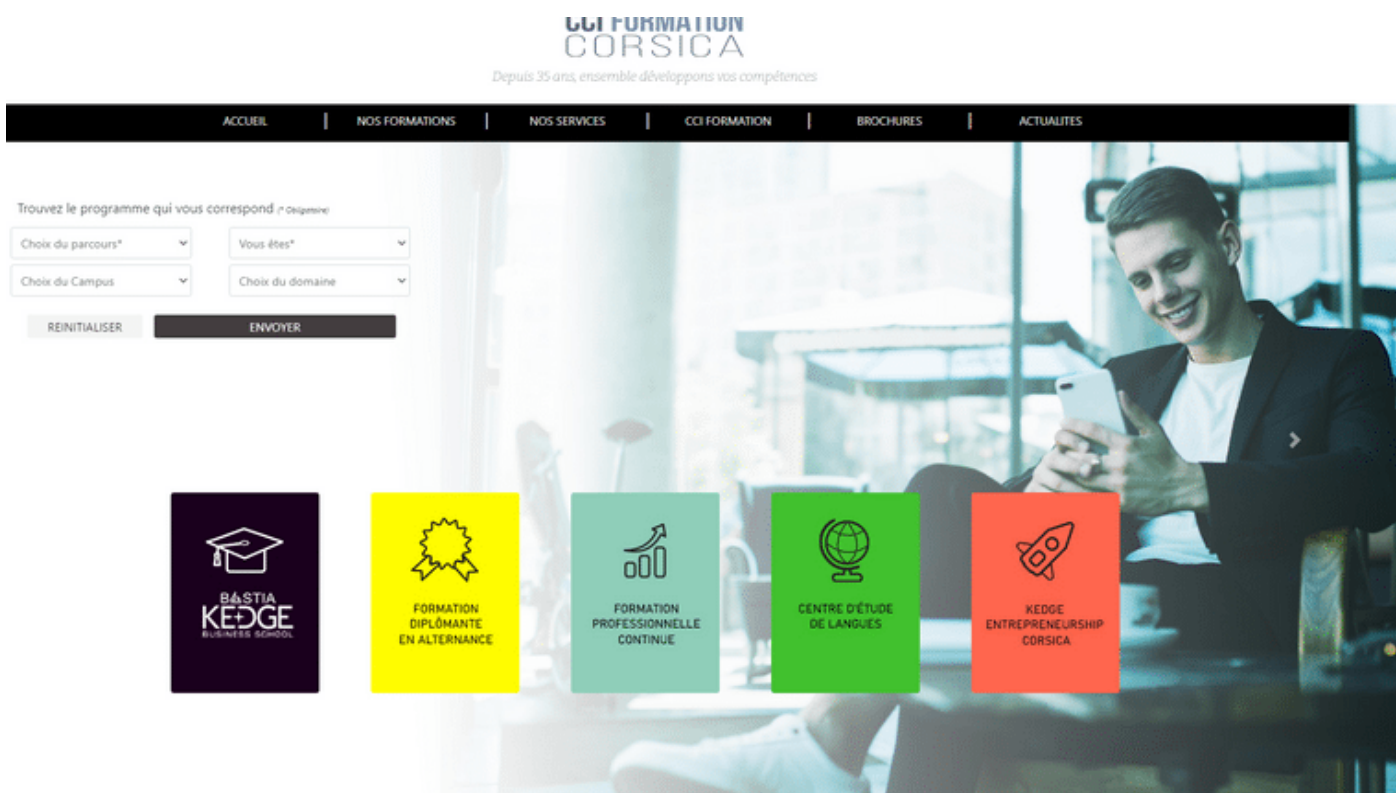
L'offre proposée par les deux campus est entièrement construite autour d'un objectif d'accompagnement et de développement des entreprises insulaires et se décompose en trois volets :

- Formation professionnelle continue et Centre d'Études de Langue à destination des salariés, dirigeants d'entreprises, demandeurs d'emploi et particuliers.
- Formations diplômantes en apprentissage niveau Bac à Bac +5 : ECOLE DE COMMERCE ET DE MANAGEMENT CORSICA.
- Formation initiale Grande Ecole : Campus associé KEDGE BUSINESS SCHOOL

# PRESENTATION DE L'ORGANISME DE FORMATION (3/5)

## SITE INTERNET;

Un site internet [www.formation-ccicorse.fr](http://www.formation-ccicorse.fr) présente l'ensemble de l'offre de formation . Il a été rénové et mis en ligne le 14 novembre 2022



## RESSOURCES HUMAINES :

CCI FORMATION CORSICA est composé de **30 salariés** permanents. En fonction des besoins et des charges de travail qui peuvent considérablement varier, la CCI, peut avoir recours :

- à des formateurs vacataires recrutés sur leurs compétences techniques et formatives,
- des intervenants extérieurs choisis sur la base d'appels d'offres



# PRESENTATION DE L'ORGANISME DE FORMATION (4/5)

**CCI FORMATION CORSICA** met en oeuvre la stratégie définie par la direction selon :

- Des critères de cohérence globale, interne à l'établissement, avec l'offre régionale des deux campus, et en complémentarité avec les autres établissements, et le tissu économique local,
- Des critères pédagogiques spécifiques aux niveaux de formation,
- Des critères liés à la concurrence.

L'offre de services des campus va de la construction à la promotion de l'offre de formation continue et en apprentissage.

**CCI FORMATION CORSICA** privilégie un accompagnement individualisé des publics durant les différents temps de formation et d'insertion,

Dans le cadre des exigences de certification, **CCI FORMATION CORSICA** s'engage à mettre en oeuvre :

## Auprès des étudiants et apprentis

- Un parcours de formation sur mesure permettant de se préparer à l'examen
- Un accompagnement individualisé
- Des formations débouchant vers des emplois

## Auprès des stagiaires de la formation continue

- Une offre de prestation (formation, accompagnement vers l'emploi, , ...) répondant aux besoins des stagiaires
- Un parcours adapté à leurs possibilités
- Des intervenants qualifiés
- Une équipe à l'écoute des remarques et des propositions

# PRESENTATION DE L'ORGANISME DE FORMATION (5/5)

## Auprès des représentants de collectivités territoriales

- Une connaissance des problématiques des secteurs commerce, services, CHR, industrie,
- Une contribution à la réflexion sur les territoires d'action,
- Une offre de formation cohérente, de l'amont de la qualification aux formations supérieures,
- Des actions inscrites dans des partenariats locaux, régionaux et internationaux durables,
- Des procédures d'évaluation et d'amélioration continue.

## CARACTERISTIQUES DU SMQ (1/4)

Nous avons adopté une approche processus pour définir et mettre en oeuvre notre Système de Management de la Qualité.

Celui-ci repose sur une **approche multisite**, pilotée depuis la fonction centrale qui se trouve localisée sur le campus de Bastia. C'est à partir de cette fonction centrale que l'ensemble du processus sera mis en oeuvre, audité et modifié si nécessaire dans une optique d'amélioration continue.

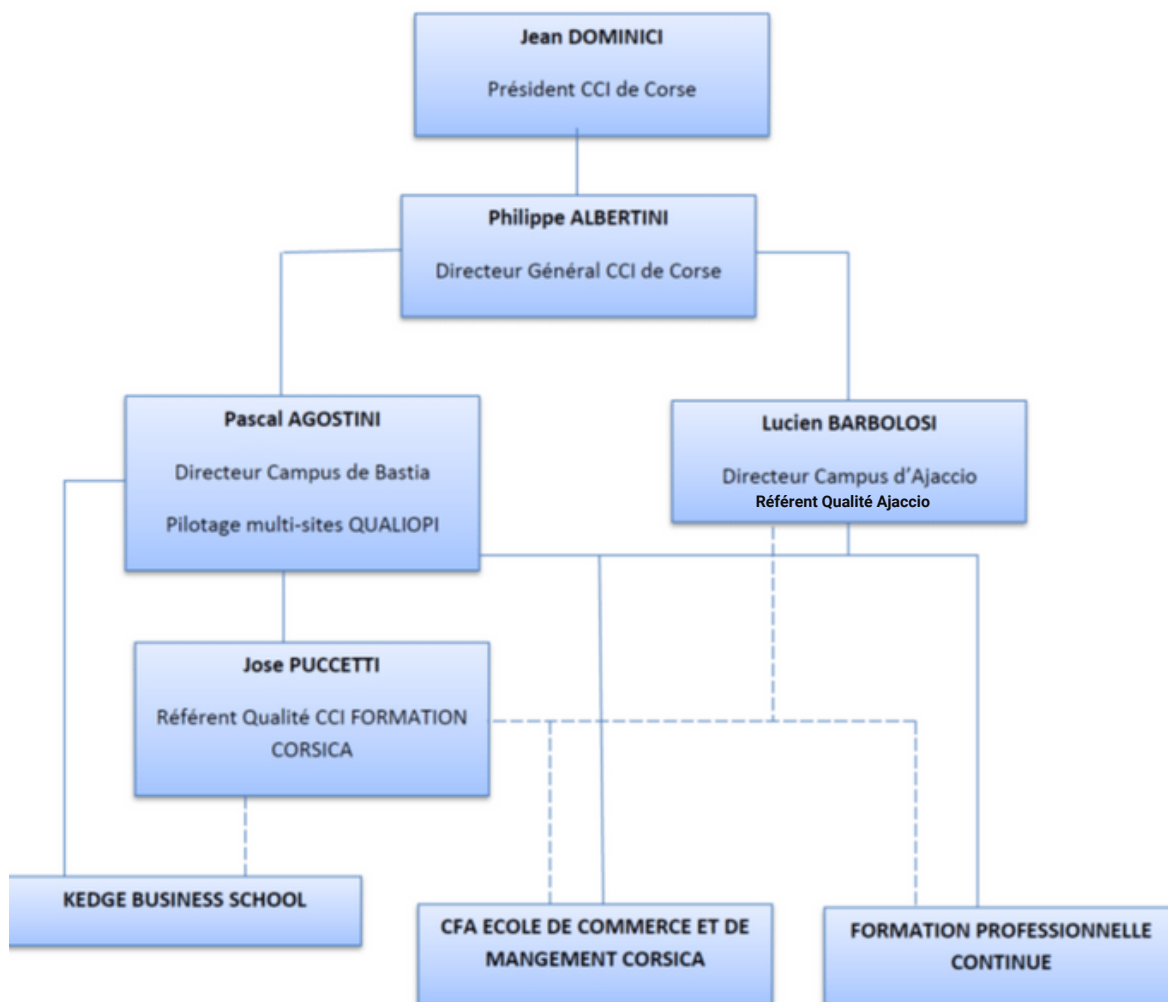
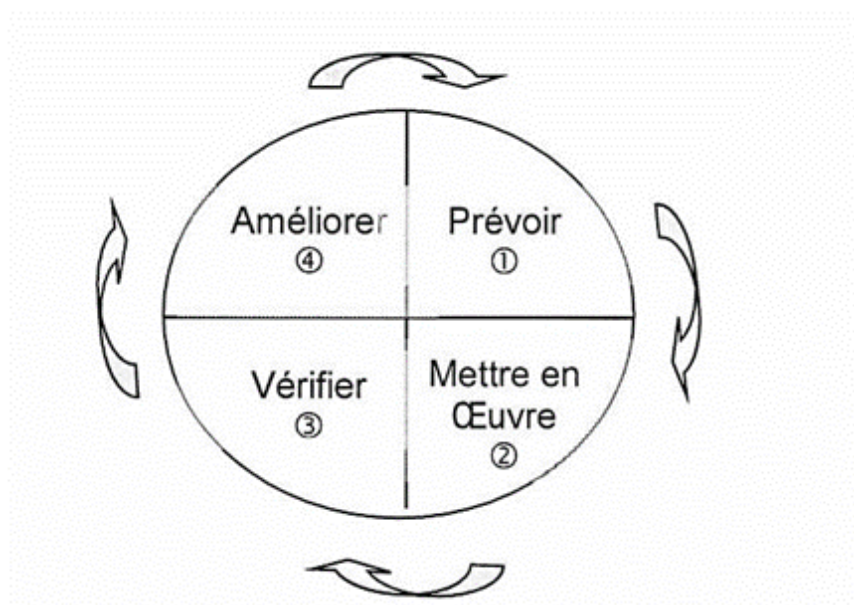
Ce processus sera piloté par le référent qualité désigné au sein de la fonction centrale, Monsieur PUCETTI José, Responsable de l'OTC CACES au sein du campus de Bastia. Il organisera la contrôle de la conformité du processus mis en oeuvre au sein des deux campus. Afin de mieux coordonner le processus un référent Qualité spécifique au site d'Ajaccio a été également désigné.

Ils interviendront dans ce cadre sous la direction du pilote du processus qualité, Monsieur Pascal AGOSTINI, Directeur du campus de Bastia

Cette fonction centrale aura l'autorité organisationnelle pour définir, piloter et faire fonctionner le système qualité mis en place.

Elle sera garante du respect des exigences du référentiel qualité national « QUALIOP1 » au sein de chacun des campus.

# CARACTERISTIQUES DU SMQ (2/4)



## CARACTERISTIQUES DU SMQ (3/4)

Le pilote de processus assure le fonctionnement et l'efficacité du processus dont il est responsable.

### Fonctions et responsabilités du pilote de processus :

- Planification / Application du processus,
- Définir les étapes des activités relatives au processus,
- Assurer l'application de ces étapes par toute personne intervenant dans le processus,
- Surveillance / Amélioration du processus,
- Vérifier l'application du processus grâce aux résultats des audits,
- Vérifier l'efficacité du processus grâce aux résultats obtenus par rapport à l'objectif associé,
- Si le processus est non efficace, définir les améliorations à apporter et assurer leur application,
- Assurer, avec le service qualité, la communication des modifications décidées aux personnes qui interviennent dans le processus.

# CARACTERISTIQUES DU SMQ (4/4)

Les processus de management et opérationnels décrits dans ce manuel qualité sont listés ci-dessous :

PROCESSUS		PILOTE
M1	Définition de la stratégie et planification	Directeur Général
M2	Maîtriser les non conformités	Référents Qualité – Directeur Pilote
M3	Audits internes	Responsable qualité – Auditeur externe
M4	Mesurer la satisfaction et les attentes des parties prenantes	Référents Qualité – Directeur Pilote

# PROCESSUS DE MANAGEMENT (1/4)

## STRATEGIE ET POLITIQUE DU CENTRE DE FORMATION

La stratégie et la politique qui en découle sont établies pour 5 ans avec une révision possible à l'issue de chaque revue de Direction.

La certification visée pour le centre de formation de la CCI est la résultante d'une approche d'excellence engagée par les élus et voulue par les équipes afin de satisfaire nos clients et les parties prenantes en s'appuyant sur une démarche qualité.

Le déploiement de la démarche permet de faire évoluer l'organisation et assure une adaptation permanente et continue de ses réponses formation aux besoins des entreprises, des partenaires, des apprenants et du territoire.

- Stratégie

L'Assemblée Générale de la CCI de CORSE a fixé une stratégie Formation au service de la compétitivité et du développement des territoires et de ses entreprises.

La CCI de CORSE ambitionne d'accompagner les entreprises, quelles que soient leur taille et activité, dans la gestion de leurs compétences tout au long de leur cycle de vie, de la création à la transmission tout en tenant compte des évolutions sectorielles majeures et du tissu économique territorial.

Cette gestion des compétences au sein des territoires et des entreprises passe par la conception de formations adaptées et innovantes et le déploiement d'une offre en formation continue ou en alternance.

# PROCESSUS DE MANAGEMENT (2/4)

- Politique

Pour déployer cette stratégie, la politique formation est articulée autour de cinq axes :

- **Axe 1** : Proposer des offres de formation répondant aux besoins en compétences des entreprises et anticipant les métiers de demain.
- **Axe 2** : Assurer aux apprenants une formation qualifiante ou certifiante, leur apportant une qualification professionnelle et favorisant une insertion durable.
- **Axe 3** : Favoriser l'accès des publics à l'alternance et adapter les organisations pédagogiques pour personnaliser et individualiser les parcours de formation.
- **Axe 4** : Accompagner le développement des compétences du personnel du centre de formation de la CCI de Corse
- **Axe 5** : Mettre à disposition une ingénierie et des moyens pédagogiques adaptés et fiables



# PROCESSUS DE MANAGEMENT (3/4)

- Objectifs

Les objectifs stratégiques :

- Comprendre et anticiper les besoins des formés, des entreprises et des partenaires
- Répondre pleinement aux besoins et attentes de nos clients et partenaires - Améliorer l'efficacité du SMQ

Les objectifs opérationnels :

- Satisfaire les Clients Entreprises, Salariés, demandeurs d'emplois, particuliers.
- Etre un opérateur de formation reconnue régionalement
- Proposer des programmes adaptés en termes de prix, de qualité et de proximité
- Une performance réelle en matière d'employabilité.
- Fournir des ressources humaines et matérielles et financières nécessaires aux actions conduites pour la satisfaction des clients,
- Accompagner et professionnaliser les formateurs sur l'importance à satisfaire les exigences des clients, tout en améliorant nos méthodes et outils pédagogiques

- Moyens

Pour réaliser ces missions, la Direction s'engage à déployer tous les moyens humains et matériels dans le respect des exigences réglementaires et de fonctionnement de la CCI de Corse.

# PROCESSUS DE MANAGEMENT (4/4)

## RESPONSABILITES ET AUTORITES

Les fonctions et autorités au sein des services de la CCI de Corse et en particulier celle CCI FORMATION CORSICA s'organisent selon l'organigramme des services, établi et validé par la Direction Générale et le Président.

Les responsabilités et tâches de chaque fonction sont définies par la direction à partir des statuts du personnel des CCI et de la classification.

Elles sont communiquées à chaque embauche et revues lors des entretiens individuels.

### Les responsabilités communes à tous les personnels :

- Appliquer toutes les procédures
- Identifier et enregistrer toute réclamation client ou tout problème relatif aux prestations offertes ou au système qualité
- Proposer des solutions pour traiter et éviter le renouvellement des dysfonctionnements rencontrés
- S'assurer de sa propre compétence et de sa qualification pour satisfaire aux exigences des activités confiées et /ou identifier ses besoins en matière de formation

## REVUE DE DIRECTION

- La revue de Direction est réalisée au moins **une fois par an**. Les présents à cette revue sont au minimum les Directeurs des deux Campus et les référents Qualité.
- Les détails se trouvent dans une procédure décrivant la gestion des anomalies, le plan d'amélioration et la revue de Direction