



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

# Manuel Qualité

Chambre de Commerce et d'Industrie du Gers  
Centre Européen d'Entreprise et d'Innovation du Gers

Place Jean David BP 181 32004 Auch  
Zone de l'Hippodrome 6, rue Roger Salengro 32000 Auch



CCI du GERS



## Missions et compétences de la CCI et du CEEI

La CCI du Gers est un Etablissement Public ayant pour principales missions de :

- Représenter les intérêts généraux des entreprises et de l'économie : porte parole des entreprises et force de proposition pour le développement du Gers
- Développer le territoire : créer et/ou gérer des équipements collectifs (Centre Formation, CRITT, Hôtel d'Entreprise...). Mobiliser des financements et des partenariats pour mettre en œuvre des projets et actions en faveur du développement économique.
- Accompagner les entreprises dans leurs projets et dans l'appropriation des mutations
- Soutenir les créateurs d'entreprises
- Produire et sélectionner puis diffuser l'information utile aux entreprises
- Former pour développer les entreprises et l'emploi.

[www.gers.cci.fr](http://www.gers.cci.fr)

Le CEEI est une Association des partenaires du développement économique gersois ; il agit en complémentarité des missions et compétences de la CCI ; son cœur de métier est de :

- Accompagner les créateurs d'entreprises innovantes
- Prospecter et accueillir de nouvelles entreprises dans le Gers, en partenariat avec les collectivités locales
- Favoriser l'innovation sous toutes ses formes (commerciale, technologique, organisationnelle, ...) afin de permettre aux entreprises et aux futurs entrepreneurs d'acquérir un avantage concurrentiel et une plus grande compétitivité.

[www.ceei-gers.org](http://www.ceei-gers.org)

37 collaborateurs en moyenne constituent les équipes CCI CEEI.

## Domaine d'application

Ce manuel qualité présente une vue globale du système de management qualité (SMQ) CCI CEEI mis en place selon l'ISO 9001.

Le SMQ est applicable à toutes les activités de la CCI et du CEEI (en dehors des activités de formation qui sont incluses dans la démarche qualité de la SAS CCI Formation et de l'accueil des entreprises en pépinière): appui aux entreprises et aux territoires, fourniture d'informations et d'avis économiques, réalisation de formalités, animation et promotion du tissu économique local, conception et pilotage de projets pour développer le Gers.

La pépinière d'entreprises du CEEI est certifiée NF SERVICES.

# POLITIQUE QUALITE ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

L'objectif principal de l'Assemblée des Membres Élus est d'exploiter au mieux les atouts et les potentiels du Gers, pour l'ouvrir à un nouveau développement et peser sur son avenir.

De cet engagement stratégique découle pour la CCI et le CEEI, des priorités d'actions exprimées dans les priorités du mandat 2005 2009.

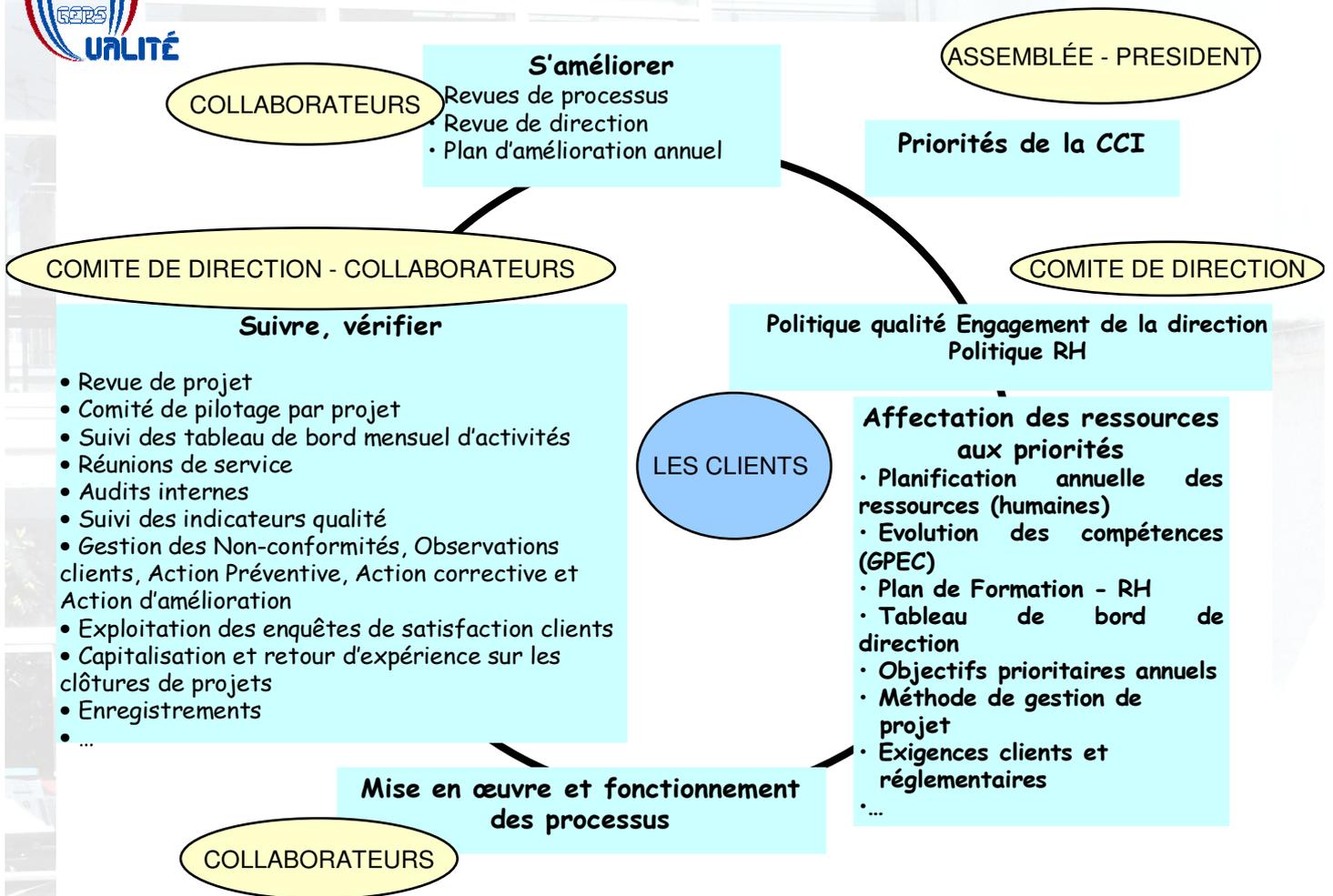
En tant que directeur général, je dois veiller au déploiement de ces priorités dans les services, les projets et les produits de la CCI et du CEEI. La démarche qualité mise en place à la CCI et au CEEI doit y contribuer.

Chaque année, avec les pilotes de processus, je veille à :

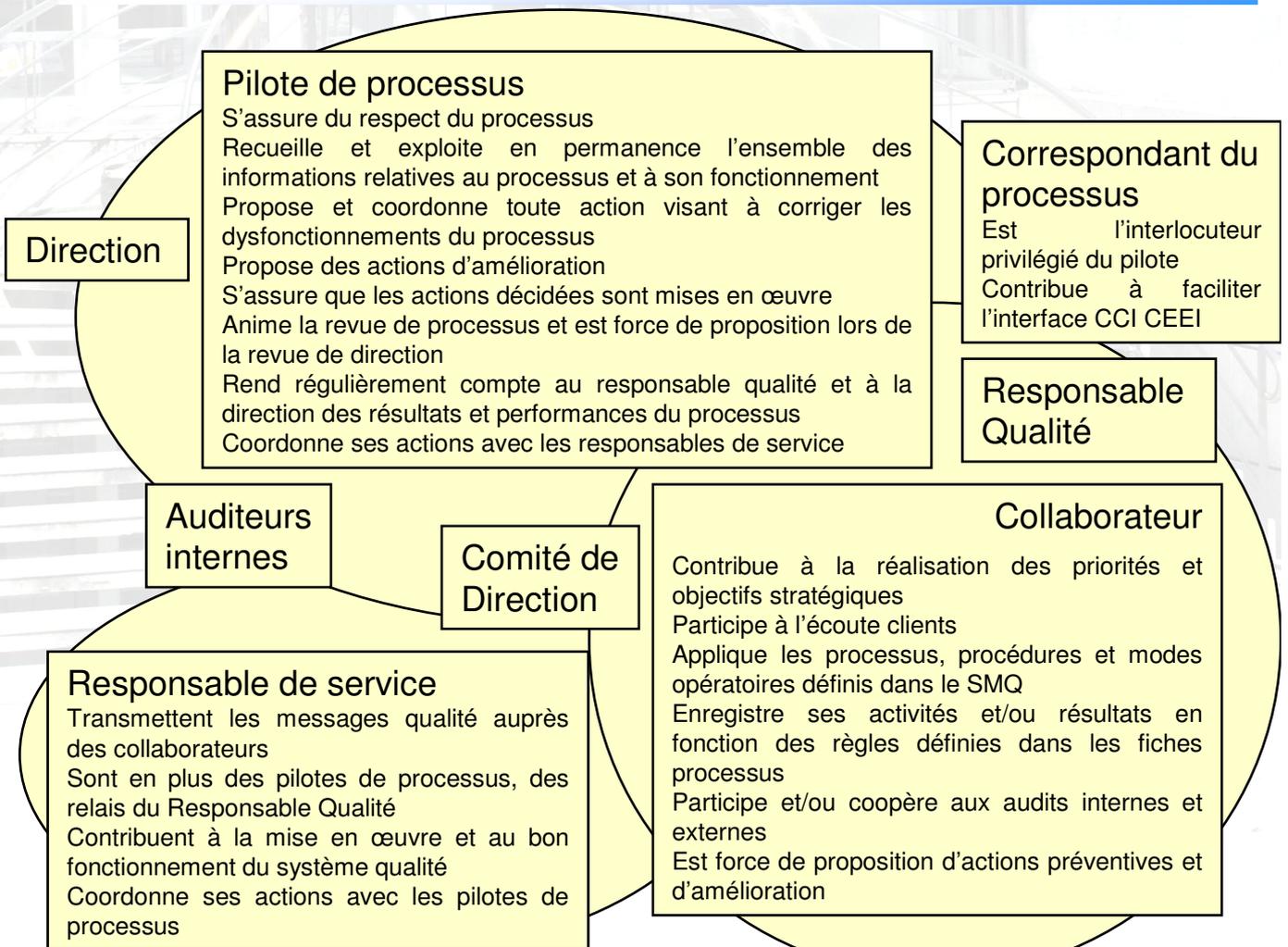
- adapter au mieux les objectifs annuels aux priorités de la CCI, aux attentes de nos clients et partenaires et aux évolutions de notre environnement ;
- affecter les actions et ressources correspondantes ;
- qualifier et décrire l'ensemble des produits de la CCI et du CEEI, pour avoir une offre claire à proposer aux clients ;
- mettre en œuvre un plan d'amélioration continue visant à augmenter la satisfaction des clients ;
- faire évoluer les métiers de la CCI et les compétences de chacun de nous, pour anticiper les mutations et besoins futurs de nos clients et pour nous adapter en permanence aux évolutions de notre environnement.

Date : 02.02.06

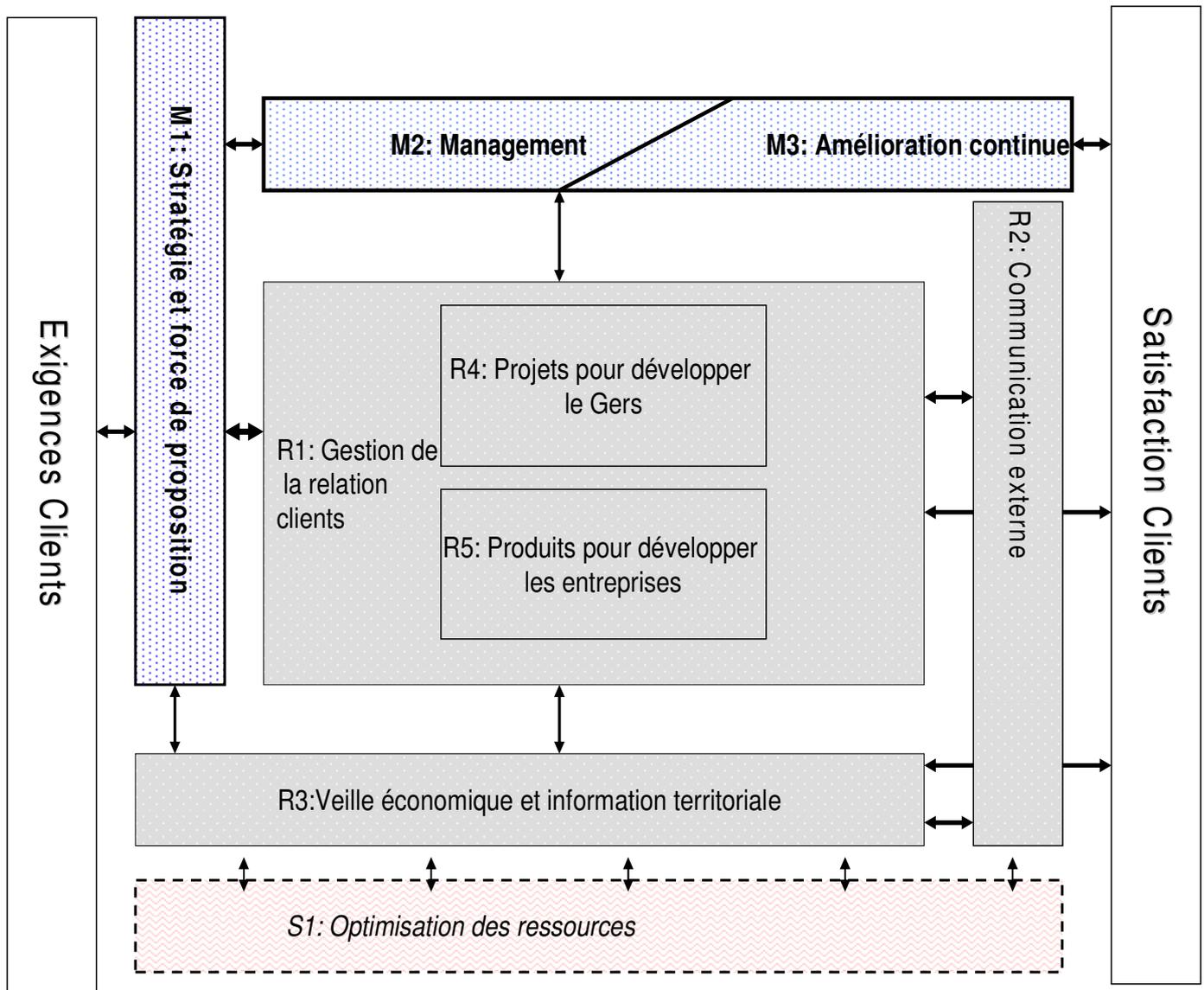
Pascale DARRÉ  
Directeur Général de la CCI



## Rôles et responsabilités



## Cartographie des processus CCI CEEI



Un processus est décrit dans une « fiche processus ». Cette description précise ses interactions avec les autres processus.

- ➡ Procédure « Maîtriser la documentation du système de management de la qualité »
- ➡ Procédure « Maîtriser les non conformités les non conformités potentielles et les observations clients Mettre en œuvre les actions correctives préventives et d'amélioration »
- ➡ Procédure « Audits internes »
- ➡ Les enregistrements sont gérés par chaque processus.

## L'approche processus

### STRATEGIE ET FORCE DE PROPOSITION

**Finalités:** Choisir des priorités à effet de levier maximal pour le développement économique du Gers.

**Activités:** Veille stratégique / définition des priorités du mandat et déclinaison dans les processus à travers le tableau de bord de la direction, la définition annuelle des « cibles clients prioritaires », la planification annuelle des RH, la planification des ressources matérielles et financières, la politique RH GPEC, la carte des métiers, la politique qualité. Mise à disposition des ressources humaines, matérielles et financières adaptées.

### MANAGEMENT

**Finalités:** Mobiliser et adapter les ressources humaines pour mettre en œuvre la stratégie.

**Activités:** mise en œuvre des ressources humaines nécessaires pour réaliser les priorités du mandat / communication interne.

### AMELIORATION CONTINUE

**Finalités:** Piloter des actions en vue de s'améliorer en interne et d'augmenter la satisfaction du client, entretenir le système de management de la qualité en cohérence avec la stratégie.

**Activités:** gestion documentaire SMQ / organiser et mener les audits internes et les revues de processus / gérer les observations clients, les non conformités, les actions correctives, préventives et d'amélioration, les tableaux de bord qualité, le plan d'amélioration continue et le planning général du SMQ

### GESTION DE LA RELATION CLIENT

**Finalités:** Écouter les clients pour évaluer leur satisfaction et faire émerger de nouveaux projets d'offre.

**Activités:** accueil des clients/ modalités et exploitation de l'écoute clients pour déploiement dans les autres processus/gestion et exploitation du fichier client.

### COMMUNICATION EXTERNE

**Finalités:** Faire connaître les actions et prises de position de la CCI-CEEI-SAS CCI Formation.

**Activités:** Planification et mise en oeuvre de la communication externe y compris celle liées au SMQ.

### VEILLE ECONOMIQUE ET INFORMATION TERRITORIALE

**Finalités:** Être le centre de Ressources de l'information économique territoriale du Gers.

**Activités:** Veille interne / acquisition, gestion et exploitation des bases de données économiques / production d'information économique

### PROJETS POUR DEVELOPPER LE GERS

**Finalités:** Impulser et mener des projets pour développer le Gers. Ouvrir notre territoire vers l'extérieur et notamment l'Europe.

**Activités:** Décrit la méthodologie de gestion de projet employée à la CCI et au CEEI pour concevoir, initier, mettre en œuvre, capitaliser un projet.

### PRODUITS POUR DEVELOPPER LES ENTREPRISES

**Finalités:** Accompagnement stratégique des entreprises pour améliorer leurs performances et favoriser le développement. Élaborer et proposer des produits pour répondre à des besoins partagés sur un thème ou un territoire. Faciliter les démarches administratives et l'implantation d'entreprises pérennes.

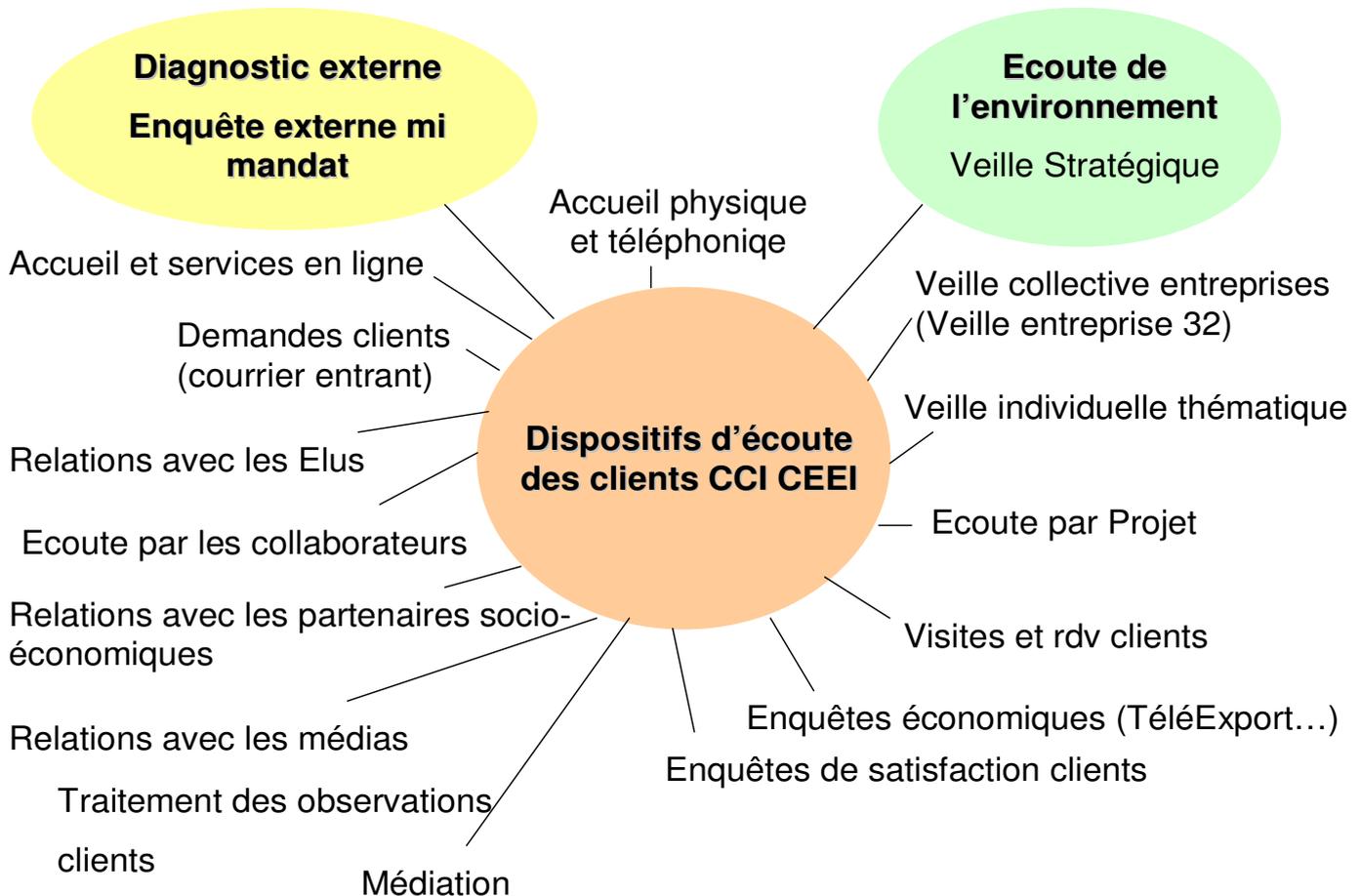
**Activités:** Mise en œuvre du catalogue produit CCI CEEI

### OPTIMISATION DES RESSOURCES

**Finalités:** Optimiser les ressources financières, les ressources matérielles (locaux - mobilier), les ressources techniques (systèmes d'information), les prestations internes (administrative et logistique, coordination financière, assistance SI et formations des utilisateurs) et les prestations externes (achats, fournisseurs...). Adapter les ressources à l'évolution des besoins clients. Donner de la lisibilité financière à la Direction Générale.

**Activités:** Achats et évaluation des fournisseurs / gestion et optimisation des systèmes d'information / optimisation des ressources matérielles, financières ainsi que des prestations internes.

## L'écoute de l'environnement et des clients



## Gestion du Manuel Qualité

Annexe du Manuel: Tableau de correspondance SMQ / ISO.

Version / Date	Nature de la modification
Version a du 05/09/05	Document d'origine
Version b du 16/11/05	Précisions apportées sur le périmètre du SMQ et sur l'écoute clients
Version c du 19/12/05	Révision du processus Optimisation des ressources
Version d du 02/02/06	Engagement de la direction – révision de la cartographie des processus
Version e du 30/03/06	Schéma Écoute clients
Version f du 11/04/06	Périmètre de la démarche qualité (pas d'exclusion)
Version g du 19/03/07	Finalités et activités des processus

Rédaction	Vérification / Approbation
Laure LACOURT RQ	Pascale DARRÉ DG

Laure LACOURT, Responsable qualité CCI CEEI, Tél: 05.62.61.62.62, Mail: l.lacourt@gers.cci.fr