



## Démarche Qualité de l'organisme de formation CCS

---

Préambule : ce document présente la démarche Qualité engagée par l'organisme de formation CCS. Il a été réalisé au 28 juillet 2022 et sera révisé 1 fois par an.

### Sommaire :

1. Présentation de l'organisme CCS
2. La politique qualité
3. La démarche de communication
4. Les étapes de déroulement d'une formation
5. Les objectifs, le suivi des indicateurs et les actions correctives

## 1. Présentation de l'organisme CCS

Fondé en 2021, CCS est un organisme d'accompagnement à la création d'entreprise et à la formation professionnelle, Identifiant SIRET **897 539 672 00021**, déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93060998606 auprès du préfet de région de Provence-Alpes-Côte d'Azur, sous la responsabilité de Madame Jennifer BOUKAIS, sa Présidente. La structure juridique est une SAS.

Deux grands métiers sont représentés : la formation professionnelle continue pour adultes et l'accompagnement individuel.

Les thèmes d'intervention et de formation sont répartis comme suivant :

- Création d'entreprise
- Communication marketing
- Gestion financière et optimisation fiscale

CCS intervient essentiellement en région PACA mais aussi sur toute la France et les formations se déroulent en français. Tous les formateurs sont des professionnels experts dans leur domaine, avec des compétences reconnues dans leur métier.

Les clients de l'organisme sont issus de divers secteurs d'activités mais avec une même ambition : apprendre pour progresser et devenir plus compétents dans leur vie professionnelle.

Les valeurs de CCS :

- L'**Engagement** auprès de nos clients est une priorité. CCS s'engage pleinement dans ses actions de formation et d'accompagnement.
- La recherche de **Résultats** s'exprime par notre détermination à répondre précisément aux attentes de nos clients.
- Nos actions de formation et d'accompagnement se déroulent dans un **cadre Bienveillant** où l'humain est toujours placé au cœur de la démarche.
- Un zeste de **Fun** propice aux apprentissages anime nos formations.

## 2. La politique qualité engagée par CCS

CCS place le client au premier plan de sa démarche qualité, ainsi la satisfaction client est LA priorité.

CCS veut préserver et développer :

- Un organisme à taille humaine, proche et à l'écoute de ses clients.
- Un suivi de qualité de ses formations et accompagnement.
- Une politique commerciale de bouche à oreille misant sur des réseaux professionnels et des réseaux sociaux.

Pour 2022 la politique d'amélioration de la qualité s'articule autour de quatre objectifs essentiels :

- Travailler sur le référentiel Qualiopi pour obtenir la certification du Bureau Veritas
- Gérer l'amélioration de la formation continue de nos formations
- Dynamiser l'évaluation à froid pour pérenniser les formations et les compétences
- Développer un backoffice internet qui permettra de gérer les espaces formateurs et stagiaires au niveau administratif et documents formation

Pour réussir la démarche qualité et qu'elle soit bénéfique, il faut :

- Que la démarche qualité et ses directives soient claires et comprises de tous,
- Que le personnel soit formé aux nouvelles tâches qui leurs seront demandées et que leurs conditions de travail soient analysées et si nécessaire améliorées,
- Qu'un représentant qualité soit nommé dans les services principaux :
  - Service commercial,
  - Service technique,
  - Service production,
- Que la non-qualité soit étudiée, que la qualité continue soit assurée,
- Que l'avis des stagiaires soit pris en compte.

Une démarche qualité, n'est pas un but en soi. Il s'agit d'un outil devant être rentable et efficace pour atteindre les objectifs définis par la direction. Ces objectifs, orientés vers l'amélioration du fonctionnement de l'entreprise et la satisfaction des clients, doivent être clairs, atteignables et acceptés de tous. La démarche qualité doit rester un outil facilitateur venant en support de la croissance de l'entreprise et lui permettant de s'améliorer sans contrainte inutile, ni freiner sa réactivité."

Une démarche qualité est un outil de changement créant une dynamique de progrès continu dans le fonctionnement de l'entreprise (qualité interne) et la satisfaction de ses clients (qualité externe). Cela favorise la pérennité et le développement de l'entreprise. Une démarche qualité est avant tout un véritable projet d'entreprise participatif qui doit être porté par la direction et impliquer tout le personnel.

Elle permet de fixer des objectifs internes :

- Réduire les dysfonctionnements.
- Réduire les couts de non qualité
- Fiabiliser les contrôles et les processus.
- Améliorer les méthodes de travail.
- Pérenniser le savoir-faire.
- Faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs.
- Définir des méthodes de travail communes.
- Mettre en place une organisation efficace orientée résultats.
- Motiver le personnel autour d'un projet d'entreprise.
- Mieux piloter les processus et responsabiliser les équipes.

Elle permet de fixer des objectifs externes :

- - Améliorer la qualité des produits et services.
- - Placer le stagiaire au cœur de l'organisme.
- - Mieux identifier et anticiper les besoins des stagiaires.
- - Améliorer la satisfaction et de la fidélisation des stagiaires.
- - Conquérir de nouveaux marchés.
- - Améliorer et Valoriser son savoir-faire et son image.
- - Instaurer un climat de confiance avec les stagiaires.
- - Se démarquer de la concurrence.

Le caractère unique de chaque situation nécessite d'établir un état des lieux initial complet et fiable. Ce diagnostic qualité est mené par un consultant qui va examiner le fonctionnement de l'entreprise, le niveau de maîtrise des activités, l'efficacité des processus, les points faibles, les points forts... et permettra de déterminer la meilleure stratégie pour mener avec succès la démarche qualité.

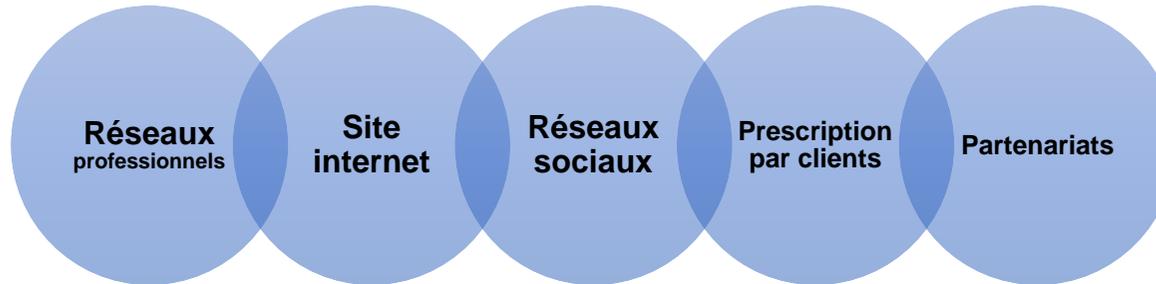
- Identification précise des besoins réels,
- Diagnostic initial,
- Proposition d'un projet sur mesure prenant en compte les contraintes et objectifs
- Accompagnement pas à pas tout au long du projet



Cette démarche se fait entre les membres de la Direction et les formateurs.



### 3. La démarche de communication

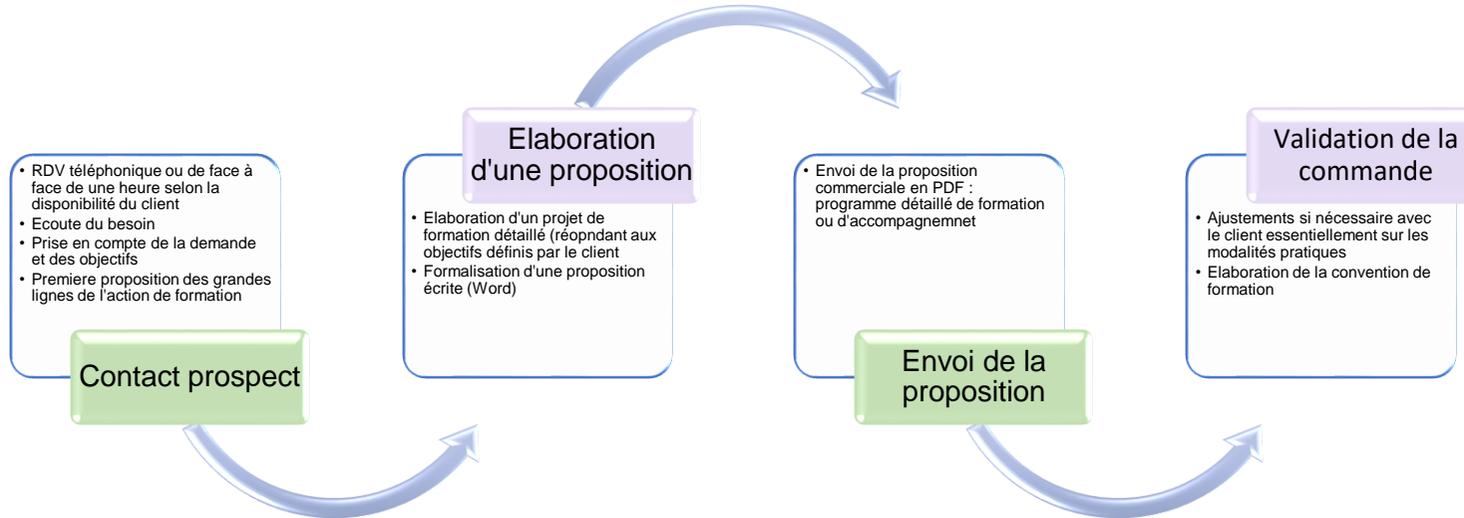


La démarche de communication s'organise autour de 5 axes :

- **Les réseaux professionnels** : CCS est actif sur des réseaux directs type Petits Déjeuners Pro, adhésion à des réseaux FCE, CBo6, ...
- **Le site internet** : url [www.ccs-legal.fr](http://www.ccs-legal.fr), il s'agit d'un site d'information et de communication sur l'organisme. Il comprend les activités, les domaines de formation, le catalogue de formation, les valeurs, les actualités, les informations légales. En bas de page, un espace dédié permet de prendre contact avec la responsable de l'organisme pour toute demande d'information ou envoi d'un programme détaillé. Il est mis à jour régulièrement dès que nécessaire.
- **Les réseaux sociaux** : CCS fait appel à un professionnel du web et de la communication pour assurer une présence sur les réseaux sociaux professionnels (Linked IN, Facebook, Instagram, page pro et Viadeo à venir).
- **La prescription par les clients** : CCS peut être recommandé par ses propres clients qui peuvent être amenés à nous recommander
- **Partenariats** : Certaines sociétés, collectivités et associations nous recommandent à leurs propres clients



#### 4. Les étapes de déroulement d'une formation :



#### La conception des formations et des contenus pédagogiques :

### Elaboration des contenus et supports pédagogiques

- Suivi d'une progression pédagogique liée aux objectifs du client
- Recherche de jeux et d'outils pédagogiques appropriés (check liste, quiz, cartes pédagogiques...)
- Elaboration et illustration du PowerPoint (images FOTOLIA)
- Conception des supports mnémotechniques (Plans d'actions Personnels, fiches...)

CCS

351 CHEMIN DES GOURETTES - 06370 MOUANS SARTOUX

Email: [f.maltese@ccs-legal.fr](mailto:f.maltese@ccs-legal.fr) - Telephone: +33 7 70 16 23 81

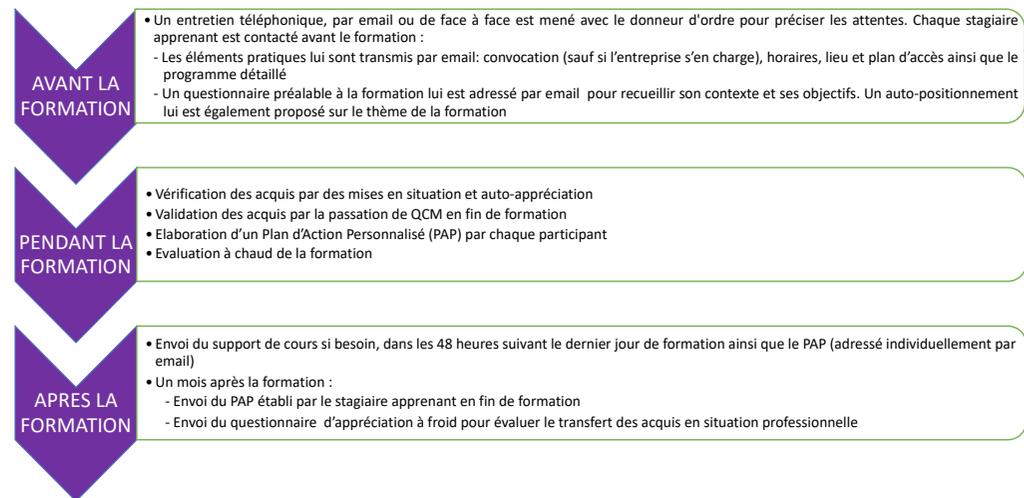
Siret: 897 539 672 00021 - Code APE: 7022Z - Organisme de formation N°93060998606 le 28/07/2022



### L'animation des formations :

Les stagiaires apprenant sont contactés en amont de la formation et **une procédure de parcours de personnalisation** (cf ci-dessous) est assuré par l'organisme de formation.

#### PROCÉDURE DE PERSONNALISATION DU PARCOURS DE FORMATION



- Le matériel : CCS dispose de son propre matériel pédagogique : ordinateur, outils pédagogiques pour animer les sessions.
- Le confort des stagiaires apprenant est important aussi, des viennoiseries, café, thé, eaux sont mis à disposition.

CCS

351 CHEMIN DES GOURETTES - 06370 MOUANS SARTOUX

Email: [f.maltese@ccs-legal.fr](mailto:f.maltese@ccs-legal.fr) - Telephone: +33 7 70 16 23 81

Siret: 897 539 672 00021 - Code APE: 7022Z - Organisme de formation N°93060998606 le 28/07/2022

- CCS veille à l'établissement d'une ambiance positive et bienveillante par des présentations croisées et l'encouragement permanent à participer et des pauses sont organisées régulièrement.

#### **La partie administrative :**

Les éléments administratifs sont préparés par CCS : feuille d'émargements, questionnaires d'évaluation à chaud, formulaires de Plans d'Actions Personnalisés (PAP) à remplir par les stagiaires apprenant à la fin de chaque formation.

Les émargements et les appréciations sont adressés au client donneur d'ordre dans les 48 heures maximums après la formation par email sur demande.

La facture est adressée dans les 15 jours à l'entreprise lorsque celle-ci s'acquitte des frais de formation directement à CCS ou après la réception de l'accord de prise en charge par à l'OPCO concerné. Dans ce dernier cas, une facture avec la référence du dossier délivré par l'OPCO lui est adressée avec les émargements feuilles de présence et le dossier dûment signés. Sur demande de l'OPCO un compte rendu de l'action est fourni.

CCS tient ses tableaux de bord et effectue la préparation du bilan pédagogique qui est annuellement finalisé par l'Expert-Comptable.

L'expert-comptable assure également le suivi de ses comptes

#### **5. Les objectifs, le suivi des indicateurs et les actions correctives**

Ainsi que nous l'avons précisé en partie 2 « la politique qualité », des objectifs et des indicateurs sont définis en début d'année. Pour l'année 2023, les objectifs sont déterminés en début d'année et pour lesquels sont associés des moyens et des indicateurs de pilotage.

La démarche qualité est mise en place, suivie et contrôlée par Fanny MALTESE, référente pédagogique.

L'analyse des résultats permet d'engager les actions correctives lorsque des dysfonctionnements sont constatés, mais aussi redéfinir des objectifs plus ambitieux lorsque les objectifs sont atteints ou dépassés.