



CEECA
www.ceeca.org

Expert en formation comptable

MANUEL QUALITE

**Une equipe à votre écoute,
pour vous accompagner
dans le développement
de vos compétences**

28 rue Ferrère - BP 81 - 33025 BORDEAUX CEDEX
Tél.05.56.79.79.15 - Fax : 05.56.79.79.16 - mel : ceeca@ceeca.org - site : www.ceeca.org

Madame, Monsieur,

Le C.E.E.C.A. conduit depuis 2007 une demarche qualite visant la double certification ISO 9001 et NF 214.

Nous avons mis en place un systeme de management par la qualite visant l'amelioration continue de notre organisation et de nos prestations au benefice de la profession.

Nos objectifs pour le C.E.E.C.A. sont les suivants :

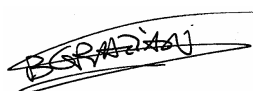
- Etre visible, present, disponible aupres des cabinets et les assister dans l'elaboration de leur plan de formation et la gestion des actions de formation,
- Elaborer une offre de formation variee, evolutive, complete respectant les attentes des cabinets,
- Proposer des salles adaptees et equipees, proposer des supports efficaces et exploitables dans le cadre de l'exercice professionnel,
- Programmer un nombre significatif de sessions en dehors de Bordeaux pour repondre aux attentes de l'ensemble des cabinets d'Aquitaine,
- Limiter les annulations de sessions (contraintes pedagogiques ou economiques) et proposer, autant que possible, une solution alternative,
- Aider les cabinets a remplir leurs obligations professionnelles et faciliter leurs demarches administratives,
- Assister l'Ordre des Experts-Comptables pour l'integration des jeunes dans la profession.

Dans le cadre de ces objectifs, nous nous engageons, en notre nom propre ainsi qu'au nom de l'ensemble des membres du Conseil d'Administration et des collaborateurs a :

- Mettre en oeuvre un systeme de management dans le but d'accroitre la satisfaction des clients,
- Respecter des regles applicables a la formation, a nos professions reglementees (EC et CAC) ainsi que nos procedures internes,
- Fournir a la Direction et au responsable qualite, les moyens necessaires pour conduire la demarche qualite,
- Rendre compte regulierement des resultats obtenus.

Le manuel qualite, ci-joint, vous permettra de prendre connaissance de l'ensemble de la demarche engagee.

Bordeaux, le 14 janvier 2010



Bruno GRATIAN
Directeur



Bruno JOTRAU
Président du C.E.E.C.A.

SOMMAIRE

LE PERIMETRE DE NOTRE DEMARCHE QUALITE	Page 4
I- Présentation du CEECA et notre organisation	Page 4
1. Contexte de notre mission : le CEECA est au service de la politique des institutions professionnelles et des cabinets	4
2. Nous sommes l'outil formation de la profession comptable libérale	5
3. Nos organes dirigeants sont représentatifs de l'ensemble des responsables de la profession	5
4. La gestion opérationnelle de nos activités est assurée par une équipe de professionnels de la formation	6
5. L'offre de formation est définie avec l'ensemble des responsables institutionnels et avec les bénéficiaires des prestations	6
6. Nos ressources pédagogiques et logistiques sont régulièrement évaluées	8
7. Notre équipe de collaborateurs est encadrée par des professionnels spécialistes de la profession comptable libérale	9
II- Notre politique et nos objectifs qualité	Page 11
1. Notre politique qualité	11
2. Nos objectifs qualité	11
3. Nos engagements	12
III- Le management de la démarche qualité	Page 13
1. Les acteurs de la qualité	13
1.1 Le Comité de Pilotage	
1.2 Le Responsable qualité	
1.3 Les Pilotes de Processus	
1.4 Les groupes de travail	
2. Les principaux rendez-vous de la qualité	13
2.1 Les réunions internes	
2.2 Les réunions du Comité de Pilotage	
2.3 Les audits	
2.4 La revue de direction	
2.5 Le bureau et le Conseil d'Administration	
IV- Critères de performance et indicateurs	Page 15
V- Cartographie des processus	Page 16
VI- Tableau des processus et procédures	Page 17
VII- Principales interactions entre les processus	Page 19

LE PERIMETRE DE NOTRE DEMARCHE QUALITE

La demarche qualite du CEECA est mise en oeuvre au benefice des experts-comptables et commissaires aux comptes d'Aquitaine, experts-comptables stagiaires et collaborateurs salaries des cabinets et AGC, et plus generalement a tous les professionnels liberaux comptables adherents du CEECA (dans les conditions prevues par nos statuts).

Nos domaines d'application

- **Champ d'application :**
 - o Accompagnement des cabinets dans le diagnostic des competences, la definition des besoins en formation et la gestion des plans de formations.
 - o Organisation et realisation des formations.

- **Périmètre :**

CEECA Bordeaux
28, rue Ferrère - BP 81
33025 BORDEAUX CEDEX

- **Exclusions :**

Les activités de conception sont exclues.
Le CEECA ne conçoit pas de formations, il sélectionne des formateurs ou des organismes de formation qui assurent la conception des formations dispensées.
Ainsi, les exigences relatives à la conception et au développement (7.3 Norme Iso 9001 : 2008, et NF Chapitre 6 conception de produits pédagogiques) ne sont pas applicables.

I/ Présentation du CEECA et notre organisation :

1) Contexte de notre mission : le CEECA est au service de la politique des institutions professionnelles et des cabinets

Les institutions professionnelles (Ordre des Experts-Comptables ou Compagnie des Commissaires aux Comptes) ont pour mission de surveiller les compétences des professionnels afin de garantir au public, que les professionnels fournissent une prestation de qualité adossée à une formation régulière et pertinente.

Cette obligation de formation est traduite quantitativement par un nombre d'heures obligatoires de formation par an ou sur trois ans.

Au-delà de ces obligations, les institutions professionnelles souhaitent assister les cabinets dans le développement de leurs compétences dans l'intérêt général mais aussi dans l'intérêt de leur développement individuel.

Parallèlement, l'élargissement des champs d'action des cabinets (social, conseil, ...) les conduit à maîtriser les compétences acquises ou à acquérir en fonction de nouvelles compétences.

Enfin, la loi du 4 mai 2004 et l'accord professionnel d'avril 2005 ont légiféré les droits des salariés en matière de formation. Cet accord professionnel s'applique à l'ensemble des cabinets de la profession.

2) Nous sommes l'outil formation de la profession comptable libérale

Le CEECA, créé en 1982, est le Centre d'Etudes des Experts-comptables et Commissaires aux comptes d'Aquitaine. Association loi 1901, le CEECA est un organisme paritaire créé par l'Ordre des Experts-Comptables de la région Aquitaine, les Compagnies Régionales des Commissaires aux Comptes d'Agen, Bordeaux et Pau, les syndicats professionnels patronaux, et des associations professionnelles représentant les jeunes experts-comptables et les stagiaires experts-comptables.

Il a vocation à se mettre au service de toute la profession et des cabinets pour le développement des compétences des professionnels et de leurs collaborateurs.

Nous proposons les prestations suivantes :

- Formations « inter » présentés en catalogue
 - expertise comptable
 - commissariat aux comptes (CRCC Agen, Bordeaux, pluri-région du Sud-Ouest)
 - « cycles longs », « passeports » et « abonnements »
- Formations « Intra » dans les cabinets,
- Journées de formation des experts-comptables stagiaires,
- Entraînement à la pratique professionnelle (écoles, Sup de Co, universités...),
- Assistance des cabinets pour des diagnostics sur les compétences, les besoins en formation et l'élaboration et la gestion du plan de formation,

3) Nos organes dirigeants sont représentatifs de l'ensemble des responsables de la profession

Le CEECA est administré par un conseil d'administration qui se réunit trois fois par an pour :

- définir les objectifs du CEECA vis-à-vis de la profession et des confrères,
- arrêter les comptes, élaborer un budget prévisionnel,
- valider l'offre pédagogique,

Ce conseil est constitué de 14 personnes nommées par les institutions professionnelles membres fondateurs du CEECA à savoir :

- ↳ 5 représentants de l'Ordre des Experts Comptables, dont le président du Conseil Régional de l'Ordre des Experts-Comptables, le Contrôleur Principal du Stage, le Président de la commission formation, le Vice-président chargé du pôle compétences, et un représentant des départements,
- ↳ 4 représentants des Compagnies de Commissaires aux Comptes (1 pour Agen, 2 pour Bordeaux, 1 pour Pau) : Présidents et élus responsables de la formation
- ↳ 3 représentants des Syndicats et Association (1 par organisme fondateur : IFEC, ECF, CJEC),
- ↳ 1 représentant du C.F.P.C, (Centre de Formation de la Profession Comptable au national)
- ↳ 1 représentant de l'A.N.E.C.S. (Association des Experts-comptables stagiaires).

Il délègue la gestion quotidienne à un bureau composé de 4 personnes (Président, Vice président, trésorier et secrétaire).

Le Directeur assure la conduite opérationnelle des activités et des décisions prises par le conseil d'administration et par les membres du bureau. Un reporting des activités est très régulièrement réalisé par les équipes opérationnelles auprès des instances dirigeantes.

4) La gestion operationnelle de nos activites est assuree par une equipe de professionnels de la formation :

Le Directeur gere l'ensemble des operations sous la supervision :

- du President du president du CEECA (statutairement president de l'Ordre des Experts Comptables),
- du President de la commission formation de l'Ordre pour l'ensemble des activites pedagogiques et d'assistance des cabinets
- le tresorier du CEECA pour le suivi financier des activites.

Ils s'assurent que les interets des confreres sont pris en compte ainsi que les interets de chaque institution partie prenante des activites du CEECA en concertation avec :

- les representants des Compagnies Regionales des Commissaires aux Comptes (dont un est vice-president du CEECA) qui supervisent plus particulierement les actions qui relèvent du commissariat aux comptes,
- le controleur principal du stage qui administre les journees de formation des stagiaires experts-comptables (au titre de l'Ordre des Experts-comptables)

Le directeur assure la direction operationnelle, pedagogique, financiere, commerciale et communication, et la gestion du personnel avec l'appui d'une equipe experimentee composee :

- d'une responsable de formation qui gere la planification et le deroulement de l'ensemble des actions de formation et de communication vers les confreres avec une equipe d'assistantes de formation.
- d'un charge de mission, qui assiste le directeur et la responsable des formations dans les activites pedagogiques et la gestion des ressources pedagogiques.
- d'une attachee de direction pour les relations institutionnelles, l'assistance des cabinets, les relations avec les OPCA, et toutes actions utiles au developpement des activites.
- d'une conseillere en formation qui visite regulierement les cabinets pour detecter les besoins en formation et elaborer des plans de formation.

5) L'offre de formation est definie avec l'ensemble des responsables institutionnels et avec les clients beneficiaires des prestations

L'offre de formation est elaboree chaque annee par le Directeur du CEECA, assiste d'un charge de mission - avec l'appui de 7 comites consultes tout au long du processus du choix des actions a programmer.

Elle s'appuie principalement par une ecoute terrain qui se concretise :

- par des rapports de synthese realises a partir des comptes-rendus des visites des cabinets,
- par une participation active des elus de la profession qui sont egalement clients du CEECA,
- par une participation de dirigeants de cabinet qui evaluent avec les responsables du CEECA la pertinence de l'offre de formation.

L'animation d'un ensemble de comités qui se succèdent sur la période de janvier à avril permet de "couvrir" toutes les activités du CEECA sur le plan pédagogique et de définir une offre de formation prenant en compte toutes les spécificités de l'exercice professionnel.

Ces comités sont constitués ainsi :

- Un comité constitué des élus du Conseil Régional de l'Ordre des Experts-Comptables chargés d'animer les commissions techniques, et qui effectue des préconisations pour le catalogue Expertise Comptable et les cycles longs
- un comité constitué de 8 à 12 dirigeants de cabinet) « utilisateurs » et sélectionnés chaque année pour faire des propositions sur la base des évaluations et résultats de la campagne de formation précédente, en bénéficiant de leur expérience de terrain en matière de gestion de collaborateurs, et par la prise de connaissance des offres de formation nationales de la profession ou de partenaires,
- un comité technique composé des cadres du CEECA et si besoin de consultants et animateurs qui valident la faisabilité des demandes ou propositions des différents comités (durées, supports, animateurs, prestataires).
- un comité spécifique au secteur agricole composé des responsables de l'ARECA, du CEGARA et de l'UNECA et présidé par le président de la commission agricole du Conseil Régional de l'Ordre des Experts-Comptables.
- un comité chargé de décider de la décentralisation des séminaires, notamment dans les départements 64 et 40. Ce comité présidé par le vice président du Conseil Régional de l'Ordre des Experts-Comptables chargé de la coordination régionale, est constitué des délégués départementaux, des responsables des chambres départementales qui se réunissent en présence de tous les confrères volontaires pour participer aux débats.
- le groupe des contrôleurs de stage pour l'organisation du programme des journées stagiaires, groupe piloté par le contrôleur principal du stage. Ce programme national est établi sur plan national par le Conseil Supérieur de l'Ordre, il est décliné dans la région sous la responsabilité du CRO et du CEECA.
- le groupe des présidents et responsables formation des Compagnies Régionales des Commissaires aux Comptes pour le choix et la planification des séminaires de Commissariat aux Comptes et la gestion de la pluri-région C.A.C. (Agen, Bordeaux, Pau, Limoges, Toulouse, La Réunion).

L'offre de formation est présentée dans son intégralité sur le site du CEECA et dans un catalogue adressé à l'ensemble des professionnels.

Le site propose l'ensemble des informations et donne accès à toutes les publications techniques et thématiques qui permet aux confrères de mieux comprendre le contexte de la formation professionnelle dans la profession.

6) Nos ressources pédagogiques et logistiques sont régulièrement évaluées :

Les animateurs des formations sont exclusivement des professionnels de la comptabilité, du droit et de l'audit spécialisés dans des secteurs professionnels, des disciplines, dans l'organisation d'entreprise, ou dans des opérations spécifiques. Tous les animateurs sont en exercice professionnel, ce qui permet de bénéficier de leur expérience de terrain.

Le CEECA s'engage à proposer aux animateurs qu'il sollicite des formations aux techniques d'animation afin d'améliorer régulièrement la qualité pédagogique de leurs interventions.

Le nom et la qualité des intervenants sont systématiquement indiqués dans notre catalogue de formation.

Tous les séminaires font l'objet d'un support écrit et d'un diaporama, éléments remis systématiquement pendant les animations, accompagnés dès que possible d'ouvrages complémentaires ou d'outils (exemples et modèles).

D'autres approches pédagogiques, e-learning, sont proposées pour favoriser la proximité des actions, diminuer les déplacements, faciliter une veille technique lorsque les moyens pédagogiques sont adaptés aux objectifs des séminaires.

Le CEECA, procède à une sélection précise des supports, animateurs, ou prestataires (autres centres de formation) selon des critères techniques, de pratiques professionnelles et d'expérience. Il prend aussi en compte l'application des Normes de comportement et de travail, ainsi que la doctrine des institutions professionnelles pour garantir aux cabinets la prise en compte des règles professionnelles dans le contenu les animations proposées.

Lorsqu'ils ne sont pas directement sélectionnés par le CEECA, les animateurs et les supports ont été sélectionnés soit :

- par le Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-comptables par l'intermédiaire du CFPC (Centre de formation de la Profession Comptable)
- par la CNCC (Compagnie Nationale des commissaires aux comptes).
- par un centre partenaire lorsque le CEECA fait appel à un autre centre de formation.

Dans ce cas, le CEECA s'assure de la pertinence des choix effectués en informant régulièrement ces institutions et prestataires de nos critères de sélection et des résultats attendus, et leur transmet les évaluations effectuées ainsi que les améliorations attendues.

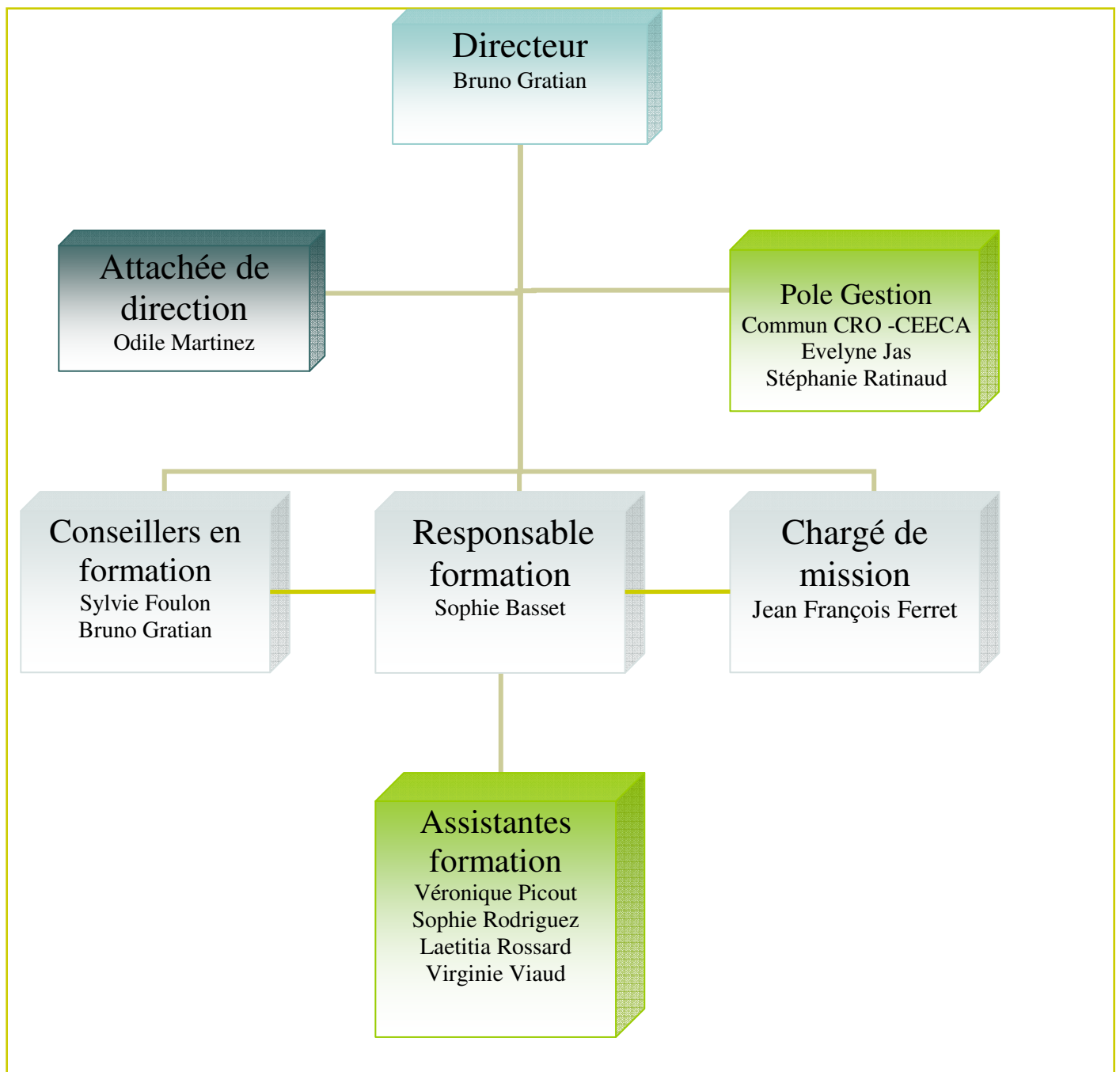
Toutes les actions sont évaluées et les incidents sont répercutés auprès des prestataires afin qu'ils en prennent compte pour améliorer leurs interventions.

Pour les formations organisées sur Bordeaux, le CEECA vous accueille prioritairement dans ses locaux avec 6 salles intégralement équipées pour animer des sessions avec les moyens pédagogiques adaptés aux formations et au nombre de participants.

Pour les formations organisées en dehors de nos locaux, nous sélectionnons des hôtels et évaluons leurs prestations afin de vous garantir une qualité d'accueil qui respecte notre cahier des charges.

Lorsqu'une formation a une durée de plus d'une demi-journée dans nos locaux ou à l'extérieur, le CEECA s'occupe systématiquement d'organiser un déjeuner en commun.

7) Notre equeipe de collaborateurs est encadre'e par des professionnels specialistes de la profession comptable libe'rale



Une equire a votre eacute :

PLAN DE FORMATION : ELABORATION ET ACCOMPAGNEMENT

Departementes 33 et 47

Bruno GRATIAN - Directeur

bgratian@ceeca.org

Tel. 05 56 79 79 10

Mobile : 06.15.26.28.14

Departementes 40 - 64

Sylvie FOULON - Conseillere formation

sfoulon@ceeca.org

Tel. 05.58.57.61.26.

Mobile : 06.46.42.42.01

Assistes de :

Odile MARTINEZ - Assistante de Direction

omartinez@ceeca.org

Tel. 05.56.79.79.10

SUGGESTIONS/REMARQUES QUALITE DES PRESTATIONS

Sophie BASSET - Responsable qualite

sbasset@ceeca.org

Tel.05.56.79.79.14

FORMATIONS : RENSEIGNEMENTS SUR LES CONTENUS ET OBJECTIFS, CONSEIL POUR LE CHOIX DES FORMATIONS, EVALUATION DES FORMATIONS

Jean-Francois FERRET - Charge de mission

jfferret@ceeca.org

Tel.05.56.79.79.19

Mobile : 06.46.42.42.01

DECLARATION D'ACTIVITES EN FORMATION (Cabinet/Collaborateur)

Sophie BASSET - Responsable formation

sbasset@ceeca.org

Tel.05.56.79.79.14

FORMATIONS : INSCRIPTIONS/ORGANISATION

CATALOGUE EXPERTISE COMPTABLE

Virginie VIAUD - Assistante de formation

vviaud@ceeca.org

Tel.05.56.79.79.13

CATALOGUE COMMISSARIAT AUX COMPTES

Sophie RODRIGUEZ - Assistante de formation

srodriguez@ceeca.org

Tel.05.56.79.79.18

INTRAS

Sophie RODRIGUEZ - Assistante de formation

srodriguez@ceeca.org

Tel.05.56.79.79.18

STAGIAIRES EXPERTS-COMPTABLES

Veronique PICOUT - Assistante de formation

vpicout@ceeca.org

Tel.05.56.79.79.15

COMPTABILITE

Evelyne JAS - Comptable

compta@ceeca.org

Tel.05.56.79.79.04

Stephanie RATINAUD- Assistante comptable

compta@ceeca.org

Tel.05.56.79.79.11



II/ Notre politique et nos objectifs qualite :

1- Notre politique qualite :

- a) **Le CEECA a pour objectif de fournir un outil de travail pérenne** et performant pour les professionnels sur l'ensemble de l'Aquitaine pour toutes les disciplines.
Il elabore une offre de formation et de service adaptée aux besoins des cabinets qui s'appuie sur les remontées de terrain collectées lors des visites de cabinets, et lors des réunions des comités pédagogiques constitués d'élus et dirigeants.
- b) **Le CEECA cherche à proposer aux cabinets le meilleur rapport qualité-efficacité-prix.** Il s'appuie sur une politique de gestion des ressources pédagogiques et logistiques optimisant la pertinence et la qualité de la prestation. Il veille à rechercher régulièrement des solutions alternatives et optimales.
- c) **Le CEECA s'assure de la validité de son offre et de sa capacité à gérer de nombreux séminaires sur l'ensemble de l'Aquitaine.** Il a constitué un réseau d'animateurs et de prestataires conséquent. Il veille à ce que ses ressources pédagogiques soient disponibles pour faire face à la demande.
- d) **Le CEECA décentralise des formations** pour favoriser les proximités des actions au bénéfice des publics destinataires. Il est représenté par un bureau à Saint Paul les Dax chargé des relations avec les cabinets situés dans les départements 40 et 64.
- e) **Le CEECA veille à ce que ses actions respectent la réglementation professionnelle de la profession comptable**, ainsi que la réglementation de la formation continue et son financement :
 - obligations professionnelles des experts-comptables et commissaires aux comptes
 - législation sociale : loi du 4 mai 2004 relative à la formation professionnelle, accord national de branche du 4 avril 2007 relatif à la formation professionnelle continue.
- f) **Le CEECA accompagne les institutions professionnelles** dans leurs objectifs par des actions pédagogiques et des modalités spécifiques destinées notamment à **mieux intégrer les jeunes dans la profession.**
- g) **Le CEECA propose de faciliter la gestion de la formation au sein des cabinets** en dématérialisant progressivement les démarches administratives à partir d'un site web dédié aux clients.

2 - Nos objectifs qualite :

- ↳ Etre visible et disponible auprès des cabinets : visites dans les cabinets réalisées par des professionnels de la formation, présence lors des rassemblements et des réunions publiques de la profession, pour les informer et les assister dans leur démarches amonts (détecter leurs besoins, élaborer leur plan de formation, proposer des solutions pour des demandes personnalisées).

- ↳ **Elaborer une offre de formation variee, evolutive, complete** respectant les attentes des cabinets dans sa programmation,
- ↳ **Proposer des salles adaptees et equipees**, proposer des supports efficients et exploitables dans le cadre de l'exercice professionnel,
- ↳ **Programmer un nombre significatif de sessions en dehors de Bordeaux**, (dans les departements hors gironde notamment)
- ↳ **Limiter les annulations de sessions** en fonction de contraintes pedagogiques (trop peu de participants) ou economiques (desequilibre economique), proposer dans la plupart des cas une information sur des solutions alternatives (autre date, autre lieu) dans la region ou une region voisine,
- ↳ **Mener des actions specifiques pour favoriser le maintien des competences des confreres inscrits depuis moins de 5 ans au CRO Aquitaine**. Appliquer un dispositif favorisant la participation des jeunes professionnels dans les formations en s'appuyant notamment sur les associations representatives pour selectionner les beneficiaires (CJEC).

3- Nos engagements

Le President du CEECA, l'elu responsable de la commission formation de l'Ordre des experts-comptables charge de la gestion du CEECA, ainsi que l'ensemble des membres du Conseil d'Administration du CEECA represente par le directeur du CEECA s'engagent a :

- Mettre en oeuvre un systeme de management de l'amelioration continue dans le but d'accroitre la satisfaction des clients,
- Respecter des regles applicables a la formation, les regles professionnelles des professions comptables reglementees (EC et CAC), les procedures internes.
- Fournir les moyens necessaires a la direction et au responsable qualite pour la mise en oeuvre de la demarche qualite et des objectifs qualite du CEECA. Soutenir les equipes dans leurs demarches,
- Rendre compte regulierement de la demarche qualite,

III / Le management de la demarche qualite :

1- Les acteurs de la qualite :

1.1 Le Comite de Pilotage : instance de decision presidee par l'elu responsable de la qualite au sein du CEECA, composee du directeur, du responsable qualite, et du charge de mission.

Ce comite se reunit a chaque mois a l'issue de la reunion mensuelle qualite des collaborateurs. Ces decisions sont mentionnees au sein du proces verbal de cette reunion. Il traite dans le cadre de ses reunions des questions strategiques qui concernent le Systeme de Management de la Qualite et son evolution (evaluation du systeme, suivi des objectifs qualite, validation des procedures et validation et suivi du plan d'amelioration).

1.2 Le Responsable Qualite :

Il est charge de l'animation et du controle de la demarche qualite aupres des collaborateurs permanents. Il a pour mission de sensibiliser l'equipe aux exigences qualite, de rendre compte au directeur et au comite de pilotage du bon fonctionnement de la demarche qualite et de proposer, le cas echéant, des ameliorations.

1.3 Les Pilotes de Processus :

Chaque processus composant la cartographie du CEECA est sous la responsabilite d'un pilote. Chaque collaborateur permanent est pilote d'au moins un processus.

Son role est de :

- suivre les indicateurs et les objectifs de son processus (surveillance du processus)
- faire des propositions d'amelioration,
- mettre a jour la documentation relative au processus,
- assurer un role de personne ressource pour ses collegues,
- proposer et conduire les reunions des groupes de travail de son processus
- rendre compte au moins annuellement pour la revue de direction du bon fonctionnement du processus qu'il pilote.

1.4 Les groupes de travail :

Animés par le pilote du processus auquel il se rattache, ils se reunissent autant que necessaire pour proposer des actions d'amelioration liees aux processus. Le systeme de management de la qualite est le resultat des travaux conduits par l'ensemble de l'equipe.

2- Les principaux rendez-vous du management de la qualite :

2.1 Les reunions internes :

A minima mensuelles, les reunions d'equipe sont organisees, a la demande du directeur ou responsable qualite en presence de l'ensemble des collaborateurs. Ces reunions sont l'occasion de

communiquer sur les objectifs et les résultats obtenus par processus et de suivre le calendrier de la qualité. Elles permettent également de faire le point sur les dossiers en cours, sur leur organisation et sur les projets à venir, de partager certaines informations et de faire part, le cas échéant, des difficultés rencontrées dans le traitement de certains dossiers. Outil de reporting ces réunions font l'objet d'un compte-rendu succinct mis à la disposition des collaborateurs.

Les points régulièrement traités sont :

- le planning de la démarche qualité,
- le point sur l'organisation du SMQ (pilotes - démarches),
- l'étude des indicateurs,
- l'étude des réclamations et des incidents et leur conséquence en terme de décision sur notre organisation,
- le suivi des actions correctrices et amélioratrices
- la veille technique et de terrain (celle-ci fait l'objet d'une séquence spécifique, les décisions prises sont consignés dans un tableau de bord).

2.2 Les réunions du comité de pilotage :

En fonction, des conclusions des réunions mensuelles et à la suite des revues de direction, le comité de pilotage se réunit autant que nécessaire (mensuellement le plus souvent) pour étudier le plan d'amélioration et de correction, valider sa cohérence et la faisabilité de son calendrier.

2.3 Les audits :

Les audits internes sont planifiés au moins une fois par an. Ils permettent de déceler les dysfonctionnements éventuels et de proposer des améliorations. Les résultats des audits sont analysés par le comité de pilotage et la direction qui s'assurent également du suivi de la bonne mise en œuvre et de l'efficacité des actions correctives.

L'audit interne peut être réalisé par des auditeurs externes spécialisés ou des auditeurs internes formés à cet effet. Dans ce cas, un collaborateur ne peut auditer son propre travail.

2.4 La revue de Direction

Rendez-vous annuel au moins, la revue de direction vise à définir la politique et les objectifs qualité à partir du bilan des actions qualité conduites tout au long de la période.

Chaque revue de direction fait l'objet d'un compte rendu adressé aux collaborateurs du CEECA, au comité de pilotage, et au bureau et conseil d'administration du CEECA. Le compte rendu précise les nouveaux objectifs et les moyens correspondants nécessaires.

2.5 Le bureau et le Conseil d'Administration du CEECA :

Une fois par an le bureau évalue la faisabilité et la pertinence des nouveaux objectifs qualité proposé par le comité de pilotage. Il fait également des propositions.

L'ensemble de ces propositions sont soumises au Conseil d'Administration à l'occasion de la session ou le bureau présente son plan d'action et son budget pour validation par les membres du Conseil.

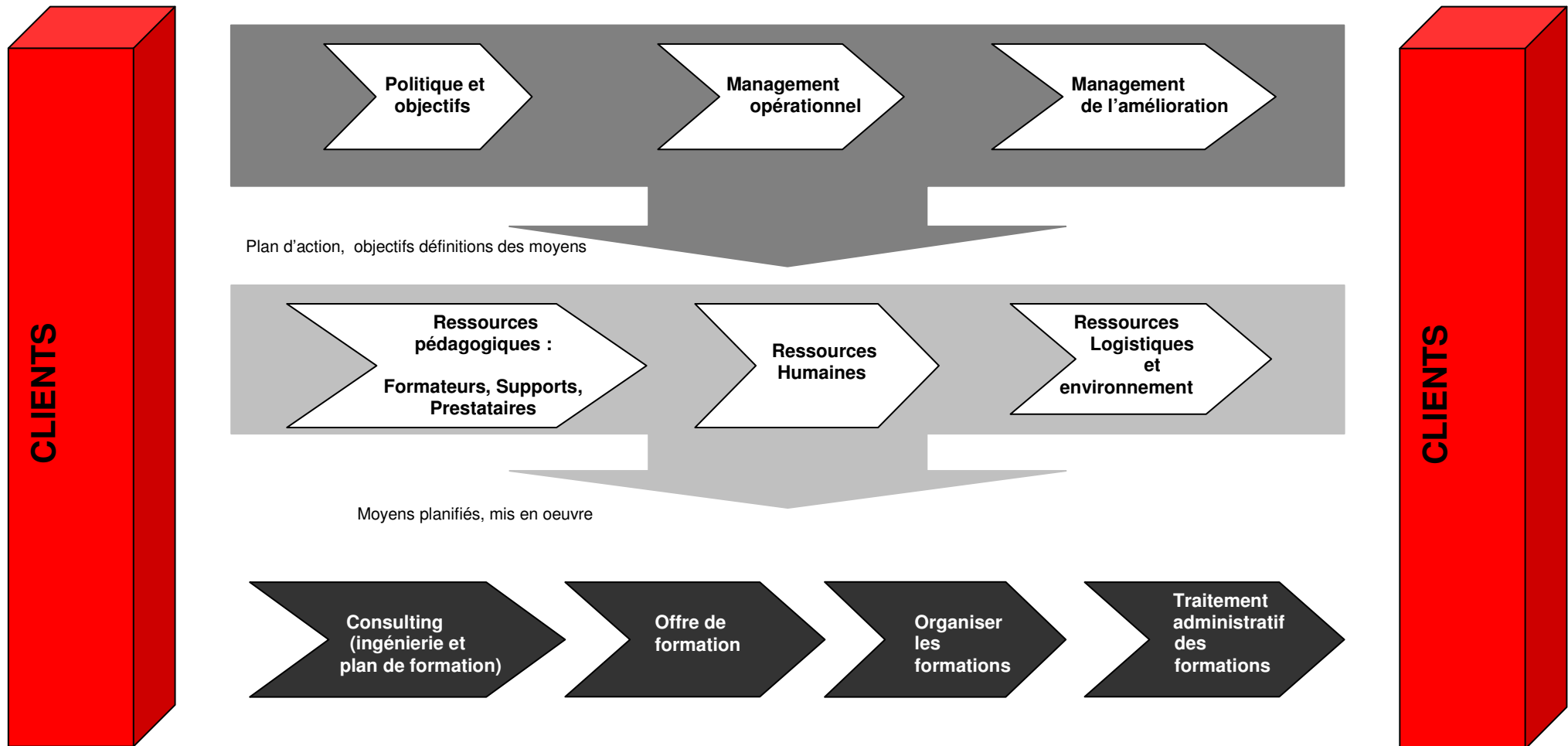
IV / CRITERES DE PERFORMANCE ET INDICATEUR

Dans un souci d'amelioration permanente, le C.E.E.C.A a identifie des criteres de performance pour chaque processus. Il a defini des indicateurs mesurables. Il a fixe des objectifs a atteindre ou a maintenir pour repondre a sa politique qualite. Ces indicateurs sont regulierement controles et analyses pour comprendre, le cas echéant, les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été atteints.

Un tableau de synthese des criteres de performance et des moyens de mesurer la performance avec les indicateurs retenus figure en annexe.



V / CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



VI/ Tableau des processus et procédures

PROCESSUS	FINALITE	PROCEDURE
POLITIQUE ET OBJECTIFS	Définir les politiques et les objectifs du CEECA permettant de fournir à l'OEC et aux CRCC les moyens d'aider les cabinets à réaliser des prestations de qualité auprès de leurs clients. Prendre en compte les attentes des cabinets.	Fonctionnement des instances dirigeantes Veille technique
MANAGEMENT OPERATIONNEL	Définir les moyens à mettre en œuvre pour appliquer la politique et les objectifs déterminés par les instances dirigeantes en matière de qualité de service et d'engagements envers les clients. Planifier et piloter les plans d'action qui en découlent et mesurer les résultats obtenus.	Plan d'action et reporting
MANAGEMENT DE L'AMELIORATION	Identifier et collecter les informations nécessaires à l'amélioration et piloter les actions d'amélioration.	Actions correctives et préventives
		Traitement des non-conformités, réclamations, instances et incidents
		Audit interne
		Maîtrise des documents
RESSOURCES HUMAINES	Assurer le maintien et le développement des compétences utiles aux prestations réalisées auprès des clients et à leurs exigences, organiser les compétences qui répondent à la politique générale définie par les instances dirigeantes.	Entretiens d'évaluation
LOGISTIQUE	Mettre à disposition, au bon moment, tous les moyens matériels nécessaires pour le bon déroulement de l'activité prévue.	Gestion des locaux
		Réservation de salles - gestion des conflits
RESSOURCES PEDAGOGIQUES	Fournir des ressources qualifiées (thèmes, supports, animateurs) en vue de l'organisation de formations	Choix et évaluation supports et animateurs
OFFRE DE FORMATION	Proposer aux clients du CEECA une offre de formation adaptée à leurs attentes et à leurs besoins actuels et futurs.	Détermination offre de formation



ORGANISER DES FORMATIONS	Mettre en œuvre les moyens pédagogiques et logistiques pour assurer la satisfaction du client	Organisation des accueils des séminaires
		Point d'étapes obligatoires pour l'organisation de formations = check list
PLAN DE FORMATION ET CONSULTING	Accompagner les confrères pour identifier leurs besoins en maintien et développement des compétences, formaliser le plan de formation et le cas échéant les aider à mettre en œuvre les actions nécessaires	Mission élaboration d'un plan de formation
TRAITEMENT ADMINISTRATIF	Dans le respect de la réglementation, collecter les pièces nécessaires permettant le suivi du dossier jusqu'à la facturation et la prise en charge au titre de l'obligation de formation	Achat
		Vente

VII/ Principales interactions entre les processus

PROCESSUS	ENTREE DU PROCESSUS	PRODUIT DU PROCESSUS	CLIENT DU PROCESSUS
Politique et objectifs	Revue de direction, remontée d'informations clients	Contenu de la politique et des objectifs	Management opérationnel Management de l'amélioration
Management opérationnel	Contenu de la politique et des objectifs	Plan d'action	Tous les processus
Ressources Humaines	Contenu de la politique, des objectifs, du plan d'action	Compétences	Tous les processus
Ressources Pédagogiques	Résultats des comités pédagogiques et demandes de formation en intra	Sélection d'animateurs, contenus, de formation et supports pédagogiques	Offre de formation
Ressources Logistiques	Besoins logistiques des séminaires	Disponibilité de moyens logistiques (salles, prestataires, matériels pédagogiques...)	Organisation des formations
Consulting et plan de formation	Besoins identifiés lors des visites dans les cabinets et autres clients	Elaboration de plans de formation, coordination de programmes de formation	Offre de formation Clients
Offre de formation	Résultats des comités pédagogiques, plans de formation des cabinets	Catalogue et propositions spécifiques	Organisation des formations
Organisation des formations	Catalogue et propositions spécifiques	Séminaires Attestations de présence et évaluation des prestations	Traitement administratif des formations Clients
Traitement administratif	Bulletins d'inscription Fiches catalogue (tarif) Devis acceptés Feuilles d'émargement	Factures Règlement Bilan pédagogique	Clients
Management de l'amélioration	Réunions et revues de processus	Revue de direction	Politique et objectifs