

# MANUEL QUALITE

**CC CROISSANCE SAS**



CHALLENGES **COMPÉTENCES** CROISSANCE  
conseil - coaching - formation

Mise à jour le 26 juin 2021

CC CROISSANCE SAS au capital de 5 000 €  
[www.cccroissance.fr](http://www.cccroissance.fr)

2 rue Maurice Chaume 21000 Dijon  
SIREN : 534 873 187 code APE : 7022Z  
Organisme de formation 26 21 03033 21

- 1. OBJET ET MODALITES DE GESTION DU MANUEL QUALITE**
  - a. Objet du Manuel Qualité
  - b. Rédaction du Manuel Qualité
  - c. Diffusion du Manuel Qualité
  
- 2. PRESENTATION DE CCCROISSANCE :**  
**Histoire, Valeurs, Missions et Compétences**
  - a. Histoire de CC Croissance
  - b. Déontologie et valeurs
  - c. Notre Mission
  - d. Nos compétences
  
- 3. DOMAINE D'APPLICATION DU SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE**
  - a. Norme de référence
  - b. Champ d'application
  
- 4. DESCRIPTION DES PROCESSUS**
  - a. Processus de prospection
  - b. Processus de coaching individuel
  - c. Processus de coaching d'équipe ou d'organisation
  - d. Processus de conseil
  - e. Processus d'audit organisationnel
  - f. Processus de formation
  - g. Processus administratif
  
- 5. REFERENCE DOCUMENTAIRES**
  - a. Préambule
  - b. Documents de référence
  - c. Archivage
  
- 6. SUIVI DU SYSTEME QUALITE ET AMELIORATION CONTINUE**
  - a. Autocontrôle
  - b. Identification et suivi des actions correctives
  - c. Veille
  - d. Amélioration continue

## **1. OBJET ET MODALITES DE GESTION DU MANUEL QUALITE**

---

### **a. Objet du Manuel Qualité**

L'objet de ce document est de décrire la politique qualité du cabinet CCCroissance et le système mis en œuvre pour assurer la qualité de ses prestations.

Le manuel qualité doit permettre à l'ensemble de nos partenaires, qu'ils soient clients, fournisseurs, partenaires institutionnels ou collaborateurs, d'avoir une vue complète de notre organisation. Il est complété par des procédures et documents opératoires qui précisent les dispositions opérationnelles relatives à la Qualité.

### **b. Rédaction du Manuel Qualité**

Le Manuel Qualité est rédigé par la direction de CCCroissance.

### **c. Diffusion du Manuel Qualité**

Afin de garantir son accessibilité à tous, le manuel qualité est installé sur le site de CCCroissance : <http://cccroissance.fr/>

## **2. PRESENTATION DE CCCROISSANCE :**

---

### **Histoire, Valeurs, Missions et Compétences**

#### **a. Histoire de CC Croissance**

**CC CROISSANCE** est née en 2011 de la volonté de sa fondatrice Cristina Brun d'accompagner les hommes, les entreprises, les équipes et les organismes publics dans l'amélioration durable de leur performance.

**CRISTINA BRUN** est Diplômée en Sciences Economiques, elle a occupé pendant 15 ans, en France et à l'international, des postes d'encadrement et de direction (chez Valeo, Moulinex, SEB et l'Université de Bourgogne) dans les domaines du **contrôle de gestion**, des **achats**, de la **gestion de projets de recherche et de direction financière**.

## **b. Déontologie et valeurs**

### **Mots clés**

Sens, croissance durable, simplicité, créativité, énergie, réalisme.

### **Valeurs**

Honnêteté, intégrité, respect, authenticité, confiance, apprentissage continu.

### **Savoir être**

Ecoute, confidentialité, rigueur, disponibilité, efficacité, créativité, dynamisme, disponibilité, curiosité, transparence. En tant que membre de la [Fédération Internationale du Coaching](#), Cristina Brun adhère à son Code de Déontologie.

## **c. Mission**

C.C. Croissance intervient auprès des entreprises, organisations publiques et sociales. Ses interventions en conseil, coaching et formation permettent de proposer des solutions uniques et adaptées selon les besoins.

L'objectif de CC Croissance est d'accompagner les clients et leurs équipes dans l'amélioration de leur performance et la réussite de leurs projets.

Ses clients partagent un point commun : la volonté d'agir et de progresser dans un contexte de mutation et d'évolution permanente.

## **d. Compétences**

Nous apportons à nos clients des compétences dans les domaines de la stratégie, de l'organisation, du management et de la gestion.

### **3. DOMAINE D'APPLICATION DU SYSTEME DE GESTION DE LA QUALITE**

---

#### **a. Norme de référence**

Le Système de Management de la Qualité de CC Croissance a pour référence :

- la norme ISO 9001, 2008
- le Décret du 30 juin 2015, Décret n° 2015-790 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle continue,
- le Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019, relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences.

#### **b. Champ d'application**

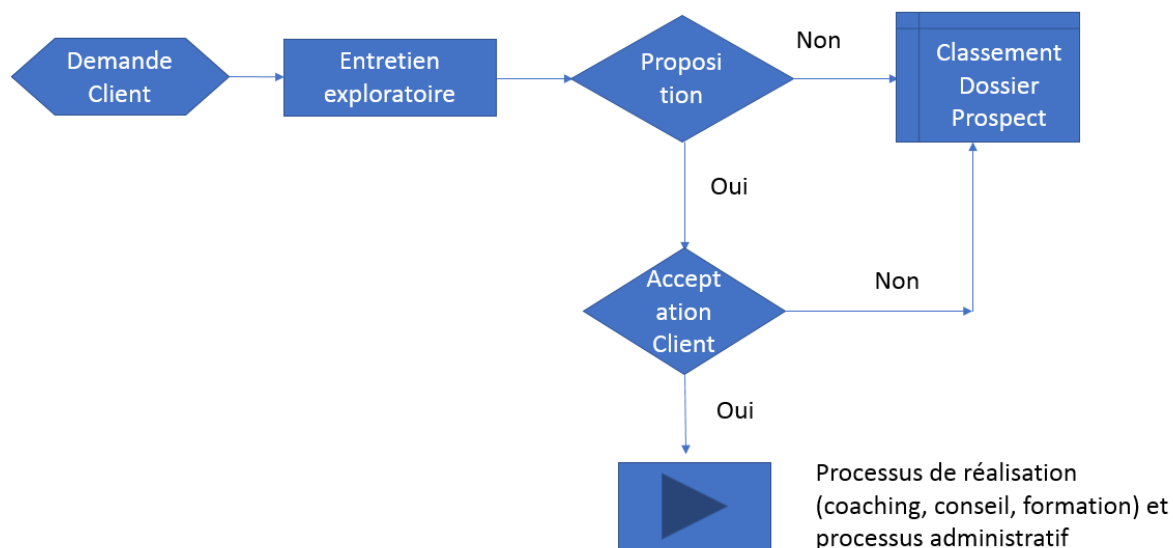
Le système de gestion de la qualité s'applique à toutes les activités de l'entreprise à savoir :

- La formation
- L'accompagnement des PME
- L'accompagnement à la création d'entreprise
- L'audit organisationnel
- Le coaching individuel
- Le coaching d'équipe
- Le coaching d'organisation

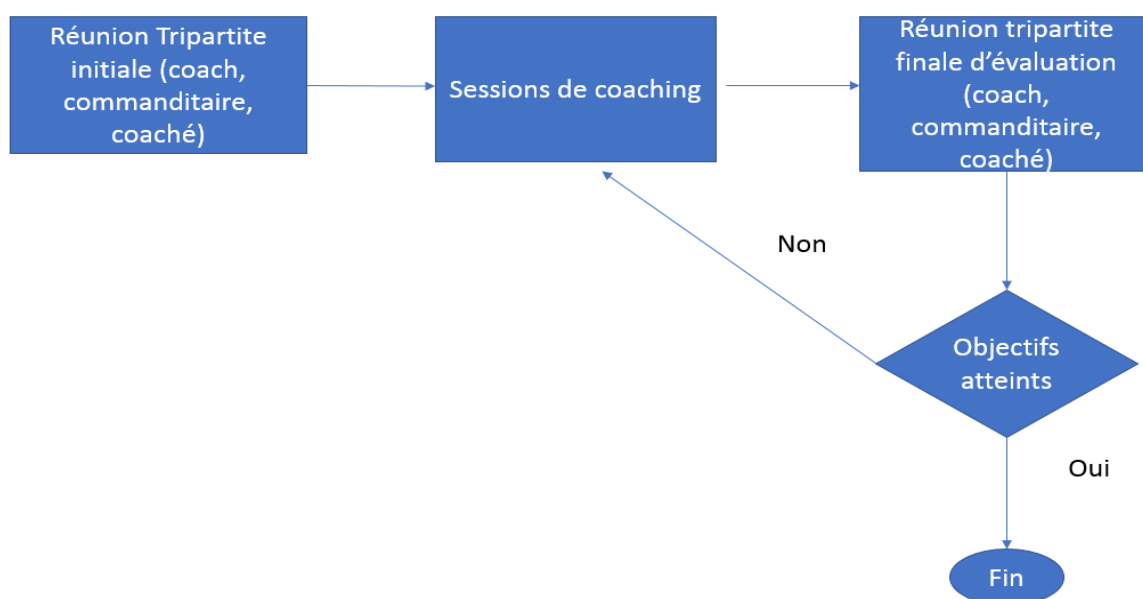
## 4. DESCRIPTION DES PROCESSUS

Les processus mis en œuvre par CC Croissance sont les suivants

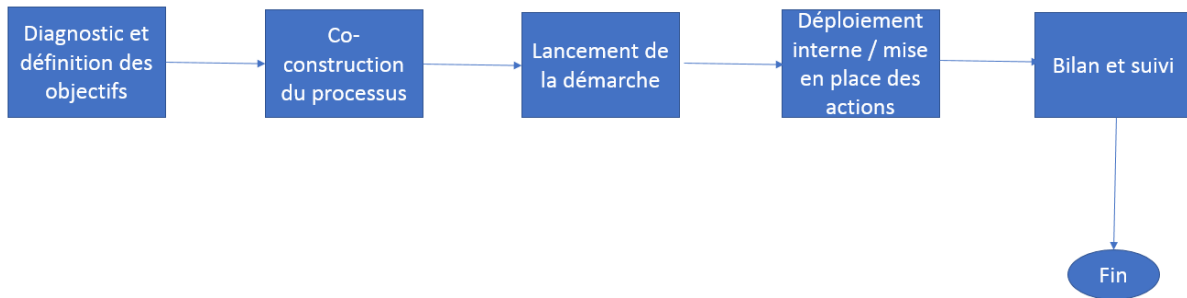
### a. Processus de prospection



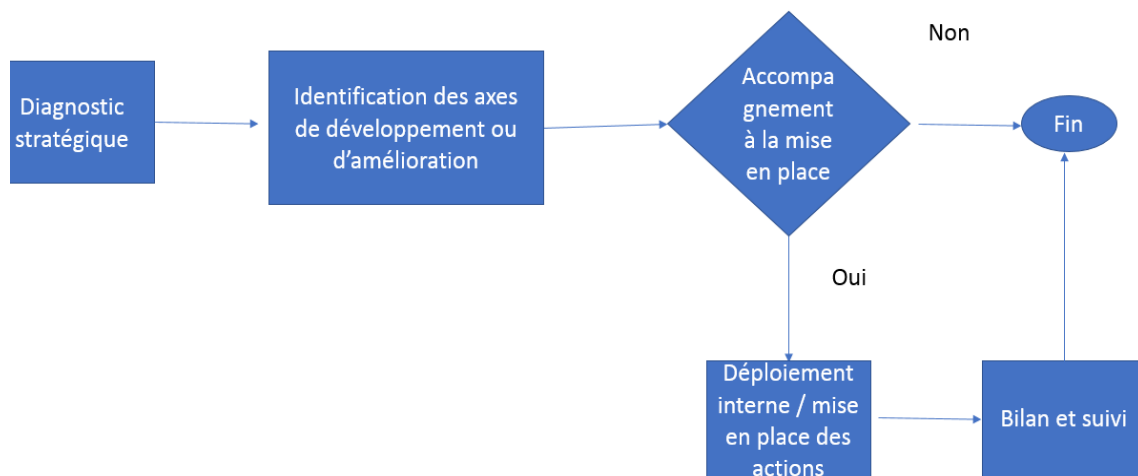
### b. Processus de coaching individuel



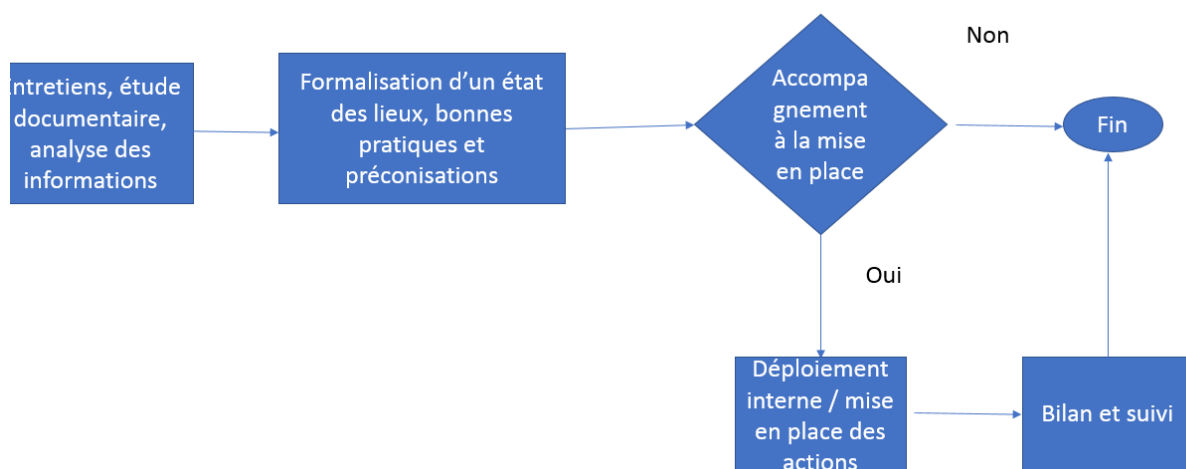
### c. Processus de coaching d'équipe ou d'organisation



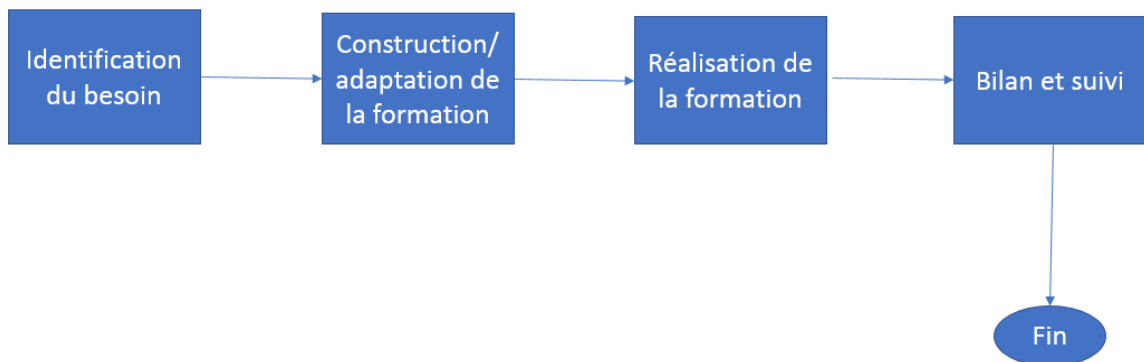
### d. Processus de conseil



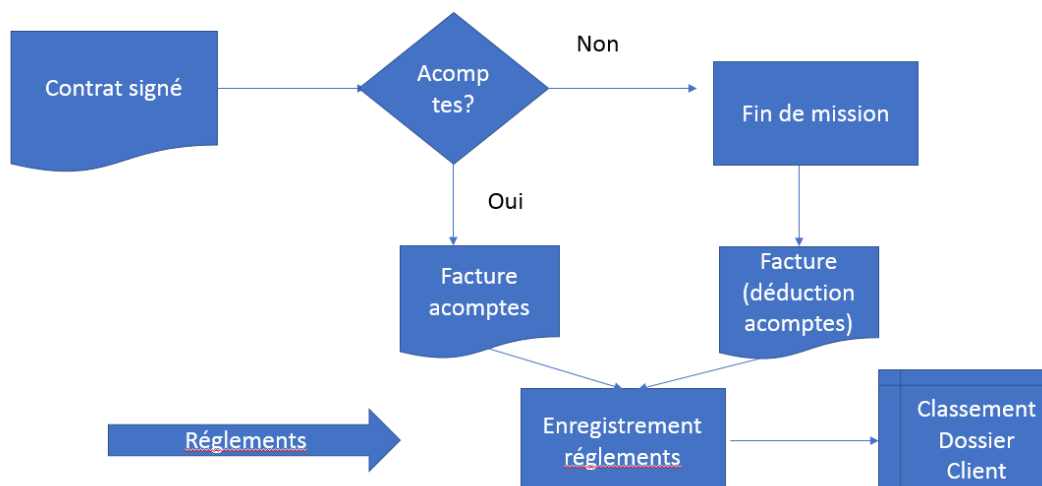
### e. Processus d'audit organisationnel



## f. Processus de formation



## g. Processus administratifs



## 5. REFERENCES DOCUMENTAIRES

---

a. **Préambule** : les documents référencés dans ce chapitre ne s'appliquent qu'au seul processus de formation.

### b. Documents de référence

#### i. Conventions de formation (doc D11)

Les conventions de formation sont établies par CC Croissance après construction avec le commanditaire du programme de formation.



Les conventions de formation décrivent le programme détaillé de la formation, les méthodes pédagogiques utilisées, le calendrier, la logistique ainsi que les bénéficiaires et le budget de l'action de formation. Les conventions sont signées par CC Croissance ainsi que par le commanditaire.

### **ii. Feuilles de présence (document D36)**

Les feuilles de présence attestent de la présence des stagiaires/inscrits à une formation de CC Croissance lors des sessions de formation. Elles sont datées et signées par les inscrits pour chaque séance de formation.

### **iii. Livret d'accueil (document D6)**

Sous la dénomination de « livret d'accueil » CC Croissance recouvre les éléments présentés aux bénéficiaires d'une action de formation, tel que les principes, les engagements et le planning de la formation.

### **iv. Supports de la formation**

Un support de formation est systématiquement remis aux bénéficiaires avant, pendant ou à la fin de la formation. Ce document, sous forme papier ou électronique reprend l'intégralité des documents présentés et comporte des espaces permettant aux bénéficiaires de réaliser des exercices d'application pratique.

### **v. Bilan du module de formation**

A la fin de chaque journée ou module de formation, les participants renseignent un questionnaire d'évaluation de la formation (D40). Les formulaires d'évaluation sont remis à chaque participant à une formation de CC Croissance à l'issue de chaque formation ou module de formation si la formation se compose de plusieurs modules. Les stagiaires évaluent sur une échelle allant de très satisfait à très insatisfait une série de critères d'appréciation tels que (liste non exhaustive) le sujet abordé, les conditions matérielles de la formation, la clarté de la présentation, la qualité des documents présentés, les exercices proposées le cas échéant, la durée de la formation. Les formulaires comportent également des questions ouvertes permettant aux stagiaires d'exprimer leur avis sur la réponse de la formation à leurs attentes, les points les plus intéressants, la mise en application possible de la formation et l'appréciation globale.

Chaque stagiaire renseigne également un document d'évaluation des connaissances (D42).

**vi. Grille d'évaluation par le commanditaire (document D41)**

La grille d'évaluation par le commanditaire a pour objectif de recueillir l'appréciation du commanditaire de la formation dans un délais de 2 à 3 mois suivant la réalisation de la formation. Cette appréciation concerne les impacts sur les compétences techniques ou managériales, le développement personnel et plus globalement l'impact sur les indicateurs opérationnels de l'entreprise ou l'entité concernée.

**vii. Catalogue des formations (document D32)**

CC Croissance dispose d'un catalogue des formations proposées. Ce catalogue est mis à jour régulièrement. Il est disponible sur demande réalisée grâce à la page contact présente sur le site internet de CC Croissance.

**viii. Règlement intérieur (document D15)**

CC Croissance dispose d'un règlement intérieur. Ce document est annexé aux conventions de formation et porté à la connaissance des participants en début de formation.

**ix. CV-thèque**

CC Croissance dispose d'une CV-thèque où sont conservés les CV des formateurs intervenant pour le compte de CC Croissance.

**x. Tableau d'indicateurs de performance (D43)**

L'analyse des évaluations est réalisée par CC Croissance sur la base des formulaires d'évaluation. Elle est formalisée dans un fichier Excel où sont compilées les appréciations des stagiaires. Ce document permet d'identifier les points d'amélioration et la mise en place éventuelle de fiche d'action corrective. CC Croissance a mis en place un tableau de d'indicateurs de performance lui permettant de mesurer le taux de satisfaction moyen obtenu lors de chaque module de formation, et autres.

### **xi. Fiche d'action corrective (document FAC)**

Une fiche d'action corrective (FAC) est créée dans le cas d'une appréciation globale d'insatisfaction de la formation ou du module de formation. Elle présente le problème identifié et les actions correctives à mettre en place. La FAC intègre le suivi de la réalisation des actions correctives et de leur efficacité.

### **c. Archivage**

Les documents listés ci-dessus sont archivés dans les dossiers des clients correspondants ou dans un classeur appelé Système Qualité pour ceux qui ne correspondent pas à un client (tableau de bord, Manuel Qualité, Règlement Intérieur, etc.)

## **6. SUIVI DU SYSTEME QUALITE VEILLE ET AMELIORATION CONTINUE**

### **a. Autocontrôle**

CC Croissance gère son système qualité en autocontrôle.

### **b. Identification et suivi des actions correctives (document D26)**

Afin de garantir la qualité de service et d'éviter la répétition d'écarts, CC Croissance a mis en œuvre un système de fiche d'actions correctives. Ces fiches peuvent être issues de l'analyse des évaluations réalisées par les stagiaires ou commanditaires inscrits à des formations.

Ces fiches d'actions correctives font l'objet d'une numérotation séquentielle, elle porte la mention clôturée lorsque l'action corrective a été réalisée et que son efficacité a été mesurée.

### **c. Veille**

CC Croissance a mis en place une action de veille couvrant ses domaines de compétences, ainsi que les outils pédagogiques et l'évolution législative et réglementaire la concernant.

La réalisation de cette veille est sous-traitée à un prestataire qui fournit à CC Croissance les éléments sous forme de newsletter et/ou d'accès à une plateforme dédiée mise à jour de façon hebdomadaire.

Les informations issues de la veille sont revues au moins mensuellement par le Directeur Général de CC Croissance.

Les informations issues de la veille sont utilisées par CC Croissance pour faire évoluer les contenus de ses formations, les outils, les méthodes de formation ainsi que ses procédures et documents.

#### **d. Amélioration continue**

Dans un souci d'amélioration continue, CC Croissance réalise périodiquement une analyse de l'appréciation des formations par les stagiaires et commanditaires afin de mesurer la satisfaction moyenne et d'identifier des axes d'amélioration possibles.