

**Chambre de Commerce
et d'Industrie d'Ajaccio
et de la Corse-du-Sud**

Institut Consulaire de Formation

→ L'année 2009 a été marquée par l'élaboration et l'**adoption par l'Assemblée Générale de la CCIACS le 26/06/2009 du Plan Stratégique** de la Formation dont les grandes lignes sont reprises ci-dessous.

- L'objectif : rôle et positionnement de l'Institut Consulaire Euro-méditerranéen de Formation

C'est l'ICFEM qui a vocation à porter la Stratégie de la CCIACS en matière de Formation initiale et de Formation continue.

Pour pleinement jouer son rôle il doit être un acteur incontournable du paysage de la Formation régionale et proposer une offre innovante, conçue pour et avec les entreprises, et financée prioritairement par elles.

Entièrement tourné vers un objectif d'excellence, il doit être géré avec un souci constant d'optimisation des ressources, au bénéfice des stagiaires, des élèves et des entreprises.

- Les axes stratégiques

L'évaluation des forces, faiblesses, opportunités et menaces conduit à proposer cinq axes stratégiques:

- Axe 1 : L'interface avec les entreprises comme légitimité, en formation initiale comme en formation continue
- Axe 2 : Stratégie de niche : le sur-mesure pour les TPE et les PME
 - une offre globale comprenant l'amont (GPEC, Plan de formation), le cœur de métier avec la formation des salariés et des chefs d'entreprises mais aussi la formation initiale, et l'aval avec une offre de services innovants
 - Le qualitatif prime sur le quantitatif
- Axe 3 : La mise en adéquation de l'organisation et des moyens avec les missions
- Axe 4 : La démarche qualité
 - pour fiabiliser l'organisation, faire reconnaître la qualité du fonctionnement sur le marché et en tirer un avantage concurrentiel
- Axe 5 : Une communication multi canal, différenciée et continue

Ces axes sont eux même déclinés en **plans d'actions opérationnels** et jettent les bases d'une approche rénovée de la politique de formation passant

notamment par une mise en réseau améliorée de l'Institut avec ses partenaires actuels ou potentiels.

La restructuration de l'offre, qui intégrera une part de **services amont et aval à haute valeur ajoutée** est également au cœur du projet, qui ne perd pas de vue la nécessité de conduire de véritables politiques de développement et de communication afin d'assurer une amélioration de **l'équilibre financier** de la structure.

L'inscription naturelle de l'Institut dans les **politiques publiques de l'emploi**, qu'elles soient régionales (PRDF) ou nationales, ne doit pas en effet empêcher la mise en œuvre d'une **stratégie propre**, lui permettant de s'assurer un niveau de recettes apte à améliorer son indépendance de la recette publique et des subventions en particuliers, tout spécialement dans un contexte de réduction prévisible des ressources à court et moyen terme (TATP).

L'émergence de **nouveaux métiers**, tout particulièrement dans le domaine de **l'orientation** et de la **gestion des emplois**, conformément aux évolutions souhaitées par le gouvernement et dessinées au travers des différentes réformes conduites au niveau national et local, conduira à **l'adaptation** et à la formation de **l'équipe actuelle, avec l'apport de compétences nouvelles**.

La **mobilisation des agents**, autour d'un **projet collectif et réaliste** constitue d'ailleurs un facteur clé de succès.

La **qualité** enfin, doit être déclinée dans tous les domaines et permettre l'obtention d'une certification attestant de la rigueur et de l'excellence des processus et des prestations de l'Institut Consulaire. **L'excellence environnementale** notamment, devra-t-elle être recherchée, en synergie avec les services, offices et agences de la CTC et de l'Etat intervenant dans les domaines de **l'innovation** et des **énergies renouvelables**.

➤ Les facteurs clés de succès

- Maintenir une interface permanente avec le tissu économique local
- Intégrer l'amont et de l'aval de l'activité de l'Institut en matière de Formation Continue
- Abaisser le point mort et rechercher l'autosuffisance hors dispositifs d'insertion et appels d'offres publics
- Mettre en place une vraie politique de développement et de commercialisation
- Clarifier l'organisation
- L'adhésion et la motivation des agents
- Viser l'excellence et la différenciation, en formation continue comme en formation initiale
- Etre en veille permanente: pour « capter » les nouveaux besoins et innover, pour anticiper les évolutions du contexte national et régional
- Intégrer le développement de la FOAD
- Communiquer de façon différenciée auprès de l'ensemble des publics (salariés, entreprises, étudiants, parents d'élèves)

➤ Les moyens

Le fonctionnement

Compte tenu de la structure des charges de l'Institut, l'abaissement du point mort ne peut passer que par la variabilité du maximum de charges. Or avec 51% de dépenses fixes liées à la masse salariale (salaires, charges, taxe sur les

salaires), et des coûts de structure déjà très serrés, seul l'apport de recettes nouvelles permettrait de diminuer la part de TATP versée par la Chambre au titre du fonctionnement de l'Institut.

L'existence d'une telle contribution n'est pas pour autant à remettre en question, tant il est vrai que cette part de l'impôt versé par les entreprises doit concourir à leur permettre de s'adapter, au travers de l'amélioration de leurs ressources humaines, aux mutations économiques auxquelles elles doivent faire face. La crise actuelle multiplie les exemples de structures ou de salariés dont le manque de compétitivité pour les premières ou d'employabilité pour les seconds est à la source de drames économiques et humains.

L'organisation

Une **organisation en pôles d'activités** permet:

- une meilleure lisibilité de l'offre
- Une organisation claire, un partage des tâches et des domaines d'intervention bien identifiés

La définition **d'activités transversales** permet la mutualisation des moyens.

Les nouveaux métiers, notamment **l'orientation**, nécessiteront, outre l'adjonction de compétences nouvelles, une section comptable particulière pour se conformer à la loi.

L'activité de **développement** est à structurer autour de méthodes et d'outils de pilotage performants.

L'équipe pédagogique

Au sein d'un organisme de formation, c'est la qualité des enseignements et donc des enseignants qui détermine les possibilités de développement.

Les domaines de prédilection de l'Institut sont pour l'heure les langues, avec le CEL, et l'informatique. L'autre domaine de compétences « naturel » de l'Institut et du monde consulaire en général est à l'évidence celui de la vente et de la Gestion.

Dans toutes les matières d'enseignement et tout particulièrement dans ses quatre domaines stratégiques, la stabilisation de l'offre pédagogique, l'investissement dans l'ingénierie et le renforcement de passerelles de compétences entre formation initiale et formation continue devront être recherchés.

Les locaux

L'état du bâtiment et des abords mais également la surface et la fonctionnalité laissent à désirer et nécessiteront que l'on mette en place des solutions pérennes si l'Institut « veut tenir son rang » et revendiquer un statut d'excellence.

La localisation à l'entrée de la ville et l'existence d'un espace de parking sont en revanche des atouts qu'il convient de ne pas remettre en cause.

Le matériel et l'immatériel

Qu'il s'agisse de matériel pédagogique informatique, technique, les besoins doivent être fait l'objet d'un recensement complet.

Il en va de même pour les licences informatiques, à vocation de gestion et à vocation pédagogique ou encore le réseau (fiabilité et débit). Le développement

d'une offre innovante de FOAD passera notamment par un raccordement au réseau Haut Débit.

La démarche qualité et la communication nécessiteront elles aussi une « mise de départ » mais garantiront la différenciation et donc la création d'un véritable avantage concurrentiel.

→ Au niveau transversal, la mise en œuvre opérationnelle du Plan Stratégique a démarré dès son adoption.

- Juillet 2009 : Création et pourvoi du poste de Directeur Formation-Emploi
- Démarrage de la mise en réseau effective avec les principaux interlocuteurs : réseau consulaire, OPCA, Fongecif, Région, services de l'Etat (DRTEFP)
- Management
 - Information sur la stratégie, partage et recherche d'adhésion
 - Mise en place de réunions d'information mensuelles
 - Travail sur la structuration de l'organisation et élaboration de procédures internes
 - GPEC : démarrage du processus de recrutement d'un chargé des relations entreprises spécialiste GPEC (affichage interne)
 - Recrutement d'un conseiller bilan de compétences – psychologue du travail
- Conduite d'une politique de développement
 - Entamée dans le cadre du processus budgétaire
 - Pilotage commercial : cahier des charges fonctionnel d'un nouveau logiciel et méthode de pilotage
- Mise en place une démarche qualité
 - Mise à plat de l'organisation et les procédures :
 - Procédure paye, procédures administratives
 - Logiciel de gestion de la formation : plus de productivité, plus de fiabilité
 - Choix des référentiels les plus pertinents
Pour commencer normes métier. Désignation d'un référent sur le site
- Elaboration d'une politique de communication
 - Formation continue:
 - Mise à jour du catalogue et diffusion : papier et internet – Extrait DIF
 - Programmation pour 2010 de spots radio sur les points forts : langues, bureautique, commerce
 - Plusieurs événements par an dont un à deux communs avec les Ecoles
 - Ecoles
 - Intégration du soutien au BDE et associations d'anciens comme un outil de promotion
 - Préparation d'une manifestation de lancement de la nouvelle image : NEGOVENTIS (réseau national) pour début 2010
 - Programmation d'une campagne presse/radio pour 2010
- Moyens matériels

- Conduite d'un diagnostic et d'une estimation des travaux comprenant :
 - Reprise des désordres
 - Mises en conformité
 - Economie d'énergie
 - Embellissement
 Inscription au budget prévisionnel 2010 d'un montant de plus de 600 K€ d'investissements.
- Evaluation des besoins informatiques et logiciels et inscription au budget prévisionnel 2010

→ Par activité, cette mise en œuvre opérationnelle s'est traduite en 2009 par des actions spécifiques

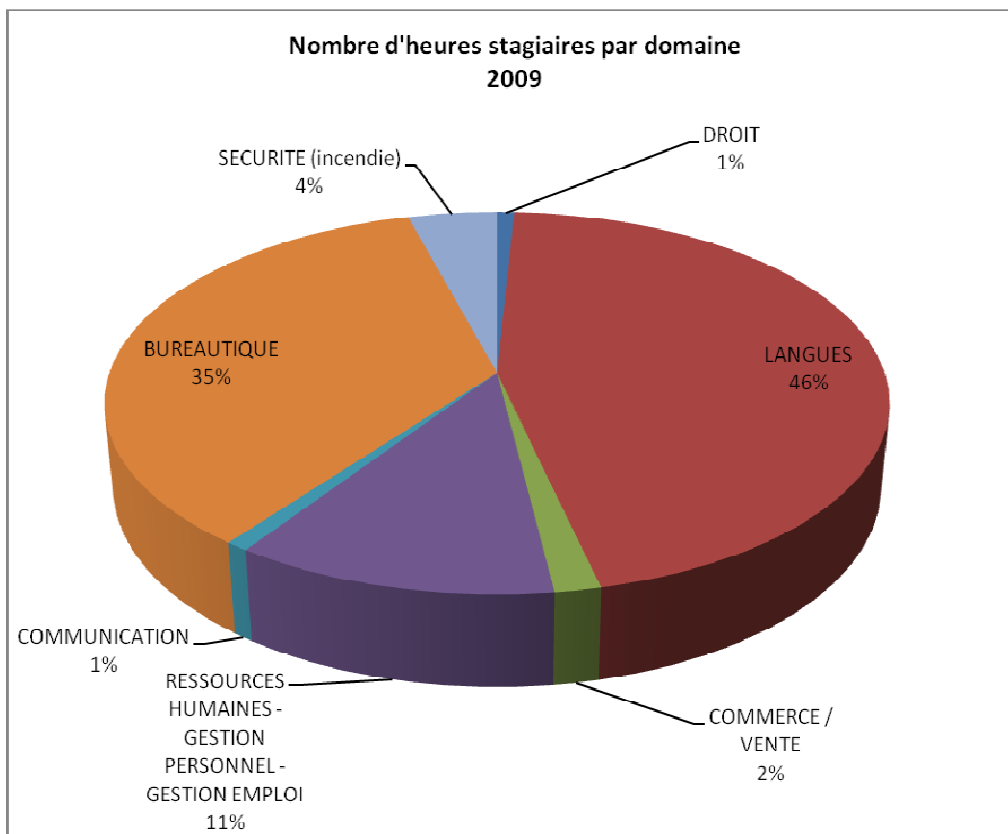
- Pôle Formation continue :
 - Révision du catalogue et introduction de nouveaux modules de formation pour répondre à la demande spécifique liée au DIF
 - Elaboration d'un calendrier étoffé de stages interentreprises
- Pôle Formation initiale
 - Campagne de communication pour le recrutement des promotions 2009-2011
 - Révision du règlement intérieur
 - Réflexion sur le développement de l'offre dans une logique de filière et de double compétence
 - Mise en place de réunions pédagogiques trimestrielles, développement de l'animation pédagogique
 - Encouragement des étudiants à se structurer en association pour développer une culture « école »
- Pôle Langues - CEL
 - Lancement de l'offre d'enseignement à distance « Tell me more » sous forme packagée (FOAD et heures de regroupement)
- Pôle RH/Compétences/Orientation
 - Fin 2009 : Agrément Bilan de Compétences obtenu auprès du Fongecif. Inscription sur les listes pour 2010.

→ Partenariats

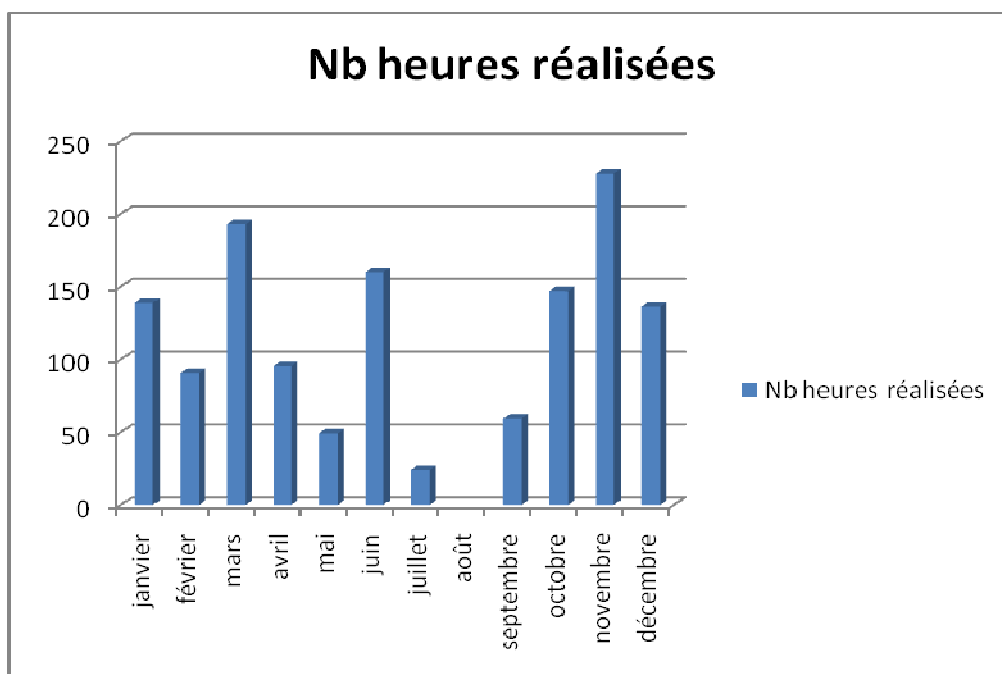
- Poursuite du partenariat avec l'Incubateur technologique Territorial de Corse
- Depuis décembre 2009, hébergement de la Direction Déléguée à l'Energie de l'ADEC.

→ Données statistiques 2009

- Formation continue
 - 184 stagiaires accueillis
 - 1397 heures de formation
 - 3402 heures/stagiaires
 - Domaines les plus demandés (nombre de stagiaires): Langues vivantes, bureautique, sécurité incendie, management



- Saisonnalité de l'activité



- Centre d'Etude des Langues

- Formation CEL Cours du Soir Cours d'Été :

296 heures dispensées pour 33 stagiaires hors Formation Continue salariés.

- Conformément au statut de centre d'examen public :
6 sessions du TOEIC en 2009 pour un total de 48 candidats ainsi que 4 sessions du TOEIC Bridge inauguré en 2009 pour un total de 26 candidats.
- 526 heures de formation réalisées pour des salariés
- Près de 120 heures réalisées pour les Ecoles de l'Institut Consulaire de Formation
- Partenariat pour l'enseignement de l'Anglais au sein de l'Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI)
 - 12 heures ont été effectuées en 2009,
 - 68 étudiants évalués au moyen du nouveau test de positionnement sur le site www.reseau-cel.cci.fr
 - Création de 4 groupes de niveau.
 - Création d'un déroulé pédagogique détaillé à la demande des responsables de l'Institut de Formation des Soins Infirmiers d'Ajaccio afin de répondre aux nouvelles exigences de formation en anglais pour les étudiants infirmiers
- Le test de positionnement a connu un vif succès en 2009 avec 252 évaluations effectuées en ligne (IFSI inclus)
- Enfin, depuis la rentrée Octobre la solution Tell Me More d'Auralog a été adoptée pour proposer des parcours « blended learning » avec des cours en ligne proposés pour accompagner les formations en présentiel.
 - 10 personnes en formation sur la version « Corporate »
 - 67 personnes (étudiants de l'IFSI) inscrites sur la version « Campus ».

➤ Ecoles

Le pôle formation initiale de l'Institut Consulaire porte désormais deux cycles de formation pour un seul titre, Gestionnaire d'Unité Commerciale et deux options Commerce-distribution et tourisme.

- Option Commerce-Distribution
 - Nombre d'étudiants à Ajaccio : 24
 - Nombre d'étudiants à Porto-Vecchio : 15
 - Nombre de diplômés promotion 2007-2009¹: 9 sur 13
 - Nombre d'heures de formation dispensées : 2102 h
- Option Tourisme (ouverte à la rentrée 2008)
 - Nombre d'étudiants à Ajaccio : 17
 - Nombre d'heures de formation dispensées : 857 h
- Nombre de formateurs² : 18

➤ Incubateur Technologique territorial de Corse (I2TC)

Rappel du contexte et procédure

Dans le cadre du partenariat entre l'Incubateur Technologique Territorial de Corse et l'Institut Consulaire de Formation (convention ADEC / CCIACS), qui a

¹ Pas de promotion 2007-2009 à Porto-Vecchio – Uniquement 2008-2010 et 2009-2011

² Pour les deux sites et les deux cycles

pour objectif d'accompagner les porteurs de projet d'entreprises innovantes dans leur démarche de création, la procédure mise en place en matière de formation est la suivante :

1- Rencontre systématique tripartite entre chaque nouveau porteur de projet, l'Incubateur et les représentants de la CCIACS : DA2E et Institut Consulaire de Formation. Cette entrevue est une première prise de contact avec présentation du projet par le porteur et première évaluation des besoins par le service formation.

2- Rencontres entre le porteur de projet, le service formation et les enseignants pour constituer le contenu pédagogique le mieux adapté au profil du futur apprenant.

3- Construction de la proposition de formation

4- Validation par le Directeur de l'Incubateur

5- Réalisation des formations de type « formation-action » suivie d'une évaluation.

6- Constitution des dossiers administratifs par apprenant.

7- Suivi individuel et relance de chaque porteur de projet.

Les points 2 à 7 impliquant le service formation et les porteurs de projet, sont répétés en fonction de l'avancement du projet et des besoins exprimés, ou pas, par les apprenants.

Une copie du dossier administratif est conservée à l'I2TC ; chaque participant reçoit une attestation de suivi de formation à la fin de chaque module.

➤ **Activités Formation 2009**

CODE STAGE	OBJET	DATES	DUREE en heures	ANIMATEUR	PARTICIPANTS
082901	NEGOCIATION COMMERCIALES et MERCATIQUE	28/01/09	7	FLORENCE KMARIN	MME CHRISTELLE LEANDRI
082901	ANGLAIS TELEPHONIQUE (courant et professionnel commercial)	12/10/09 au 28/01/10	43,5	STEVE MITCHELL	MME CHRISTELLE LEANDRI
089901	ANGLAIS TELEPHONIQUE + PRESENTATION DEVANT PUBLIC ANGLOPHONE	JANVIER à Juin 2009	21,5	STEVE MITCHELL	MME Béatrice DRAZENOVIC
085901	traduction M. Vellutini	01/03/09	4	STEVE MITCHELL	M. FREDERIC VELLUTINI

082901	traduction Mme Christelle LEANDRI	25/05/09	2	STEVE MITCHELL	MME CHRISTELLE LEANDRI
082901	traduction Mme Christelle LEANDRI	16/06/09	8	STEVE MITCHELL	MME CHRISTELLE LEANDRI

A ces activités d'accompagnement des porteurs de projets se sont ajoutées des heures de réunions, de participation au Comité de Sélection et de Suivi des projets ainsi que la participation aux événements organisés par l'I2TC tels que la Journée Portes Ouvertes Entrepreneuriat.

A noter : à compter du mois de décembre 2009 l'Institut Consulaire de Formation poursuit son partenariat avec l'I2TC mais ne l'héberge plus dans ses locaux.