

Le Bignon Mirabeau, le 1^{er} janvier 2023



Manuel Qualité TOUTENKARO Conseil & Formation
(Cf. Référence QUALIOP1)

Date de mise à jour : 01.01.2023

Plan détaillé

1. Objet du manuel Qualité

Objet

Rédaction

Diffusion

2. Présentation de TOUTENKARO Conseil & Formation

Histoire de la société

Nos compétences

3. Domaine d'application du Système qualité

La référence

Les activités couvertes par le système qualité

4. Les processus

Information sur nos prestations

Prospection

Ingénierie de Formation

Déroulement des formations

Évaluation

Sous-traitance des formations

Gestion administrative

Veille

5. Le système documentaire

Présentation

Les documents de référence

Archivage

6. Suivi du système qualité et amélioration continue

Autocontrôle

Traitement des non-conformités et identification des actions correctives

Amélioration continue

Manuel Qualité TOUTENKARO Conseil & Formation (Cf. QUALIOPF)

1 - Objet du manuel Qualité

1-1 Objet

La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 Pour la Liberté de Choisir son Avenir Professionnel introduit une obligation de certification établie sur la base d'un référentiel national unique, par un organisme tiers, pour les organismes réalisant des actions concourant au développement des compétences et souhaitant bénéficier de fonds publics ou mutualisés. Plusieurs décrets ont défini le référentiel, les principes généraux d'audit ainsi que le cadre national de la qualité en formation, qui entre en application **le 1er janvier 2022**.

Ce référentiel national est organisé autour des 7 critères, reliés à 22 indicateurs qui s'appliquent à l'ensemble des prestataires (tronc commun), auxquels s'ajoutent 10 indicateurs spécifiques à l'apprentissage ou aux formations certifiantes.

La certification est délivrée pour une durée de trois ans après un audit initial.

L'objectif de ce document est de décrire la politique qualité de TOUTENKARO Conseil & Formation ainsi que le système mis en œuvre pour assurer la qualité de ses prestations.

Le Manuel Qualité doit permettre à l'ensemble des parties intéressées, qu'elles soient bénéficiaires, entreprises, fournisseurs, partenaires institutionnels ou collaborateurs, d'avoir une vue complète de notre organisation. Il est complété par des procédures et documents qui précisent les dispositions opérationnelles relatives à la Qualité.

Notre politique qualité a pour objectif de définir :

Qui ?

Fait quoi ?

Quand ?

Comment ?

Elle s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue qui permet de mesurer les évolutions et d'engager les modifications.

1 -2 Rédaction

Le manuel Qualité est rédigé par le Président et la Directrice Générale de TOUTENKARO Conseil & Formation.
Dernière mise à jour : le 14 novembre 2020

1- 3 Diffusion

Afin de garantir l'accès au plus grand nombre de bénéficiaires, le manuel Qualité est disponible en ligne sur le site de TOUTENKARO Conseil & Formation Toutenkaro.com

2 - Présentation de TOUTENKARO Conseil & Formation

2-1 Histoire de la société

La société TOUTENKARO Conseil & Formation est née en octobre 2017 à Boulogne Billancourt. Depuis le 23 mars 2022, elle a son siège dans le Loiret, au Bignon Mirabeau. La volonté des deux fondateurs depuis l'origine est de partager l'expertise qu'ils ont pu acquérir dans différents domaines en proposant à la fois une activité de conseil et de formation professionnelle.

Rapidement, l'activité s'est développée autour de deux dimensions majeures :

- Le conseil sur l'organisation, la gouvernance et le financement du système de formation professionnelle transformé en profondeur par la loi du 5 septembre 2018
- La formation professionnelle pour accompagner les entreprises du Bâtiment et leurs salariés dans la transformation numérique

Depuis 2020, l'entreprise élargit son champ d'action dans de nouveaux domaines et notamment, la transformation énergétique et le développement durable.

2 -2 Nos compétences

Nathalie FALISE - Formatrice Consultante certifiée RNCP2 auprès de SIPCA, en 2017, a exercé de nombreux métiers au cours de sa carrière professionnelle pour devenir formatrice consultante aujourd'hui.

Elle dispose en particulier d'une expertise dans le domaine du bâtiment, domaine qu'elle connaît bien pour y avoir dirigé une entreprise, mais également pour avoir travaillé dans la filière que ce soit chez un maître d'ouvrage, un fournisseur de matériaux de taille internationale, ou récemment dans le domaine de la promotion immobilière.

Depuis 2012, elle s'intéresse plus spécifiquement aux transformations liées à l'arrivée des nouvelles technologies dans le champ de la construction et notamment à l'impact du BIM sur l'organisation des chantiers et des entreprises.

Elle intervient régulièrement sur ce thème au travers de formations professionnelles en école spécialisées BTP et sur le terrain. (En projet : l'animation de la fresque numérique) Après avoir travaillé avec le Cabinet Kuy Lab, elle travaille par ailleurs avec l'Opco Constructys pour lequel, suite à 2 appels à projet, elle est référencée sur deux thèmes : réalisation de diagnostics sur la maturité numérique des entreprises du bâtiment et formatrice AFEST.

Dans ce cadre, elle accompagne les entreprises de BTP à l'action cofinancée par le fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « emploi et inclusion » 2014-2020.

Elle forme également à la gestion et à la conduite de chantier (métreurs, chefs de chantier, conducteurs de travaux, ...)

Son nouveau champ de formation : le réchauffement climatique et le développement durable avec comme outil La Fresque du Climat et la Fresque de la Construction dont elle est animatrice.

Elle est coordinatrice pédagogique dans le Master Immobilier Durable de l'ENPC depuis 2021.

Elle dispose également d'un réseau de prestataires qu'elle sollicite en appui sur certaines interventions, notamment dans l'usage des Nouvelles technologies en formation (AFEST ; formation à distance ; mooc ;) ou sur des outils dédiés.

François FALISE connaît bien le monde institutionnel et notamment les organisations patronales.

Depuis 1988, il y a exercé de nombreuses responsabilités au niveau interprofessionnel puis professionnel, que ce soit à l'échelle du bassin d'emploi, du département, de la région ou du niveau national.

Passionné par les questions d'emploi et de formation, il a travaillé avec les principaux acteurs et instances en charge de l'emploi et de la formation. A partir de 2008, il a assuré la direction de la Formation de la Fédération Française du Bâtiment et, à ce titre, conduit l'ensemble des négociations avec les partenaires sociaux de la branche et participé aux négociations interprofessionnelles des réformes de 2009 et 2014.

Auteur d'une thèse de doctorat publiée, en 2010, sur l'action de la Fédération Française dans le champ de la formation professionnelle, François FALISE intervient régulièrement (colloques ; séminaires ; journées de formation...) sur le système de formation professionnelle, le rôle des partenaires sociaux et la politique de branche, les négociations et l'ensemble des accords de branche du BTP en matière d'emploi et de formation. Il intervient également sur les groupes d'intérêt et leur fonctionnement.

Le développement d'une activité de Consultant à partir de 2017, au sein de Toutenkaro Conseil & Formation, s'inscrit dans la continuité de leur parcours professionnel et dans leur volonté de faire bénéficier de leur expertise au plus grand nombre.

Aujourd'hui TOUTENKARO Conseil & Formation intervient auprès des entreprises, des acteurs institutionnels, des organismes de formation et des différents publics qu'ils forment : jeunes ; apprentis ou demandeurs d'emploi, lycéens, salariés.

La volonté de l'entreprise et de ses dirigeants : accompagner les individus et les organisations dans leur montée en compétences et dans la transformation de leurs pratiques, en leur proposant une expertise et des parcours adaptés.

3 - Domaine d'application du Système qualité

3-1 Les textes de référence sur lesquels a été construit le système Qualité sont les suivants :

Loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 « Pour la Liberté de Choisir son Avenir Professionnel » - article 6

Décret no 2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle

Décret n° 2019-565 du 6 juin 2019 relatif au référentiel national sur la qualité des actions concourant au développement des compétences

Arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D. 6316-1-1 du code du travail

3-2 Les activités couvertes par le système qualité

Le système qualité s'applique aux activités suivantes de TOUTENKARO Conseil & Formation :

- Formation continue des salariés
- Formation des demandeurs d'emploi
- Formation des dirigeants d'entreprise
- Formation des jeunes par la voie de l'apprentissage ou de l'alternance.

A ce jour, L'entreprise ne réalise pas :

- D'actions pour la Validation des Acquis par l'Expérience,
- De bilans de compétences.

4 - Les processus

4-1 Information sur nos prestations

Toutenkaro Conseil & Formation établit l'essentiel de ses propositions d'intervention à la demande et les communique par mail à ses clients.

La construction du site internet, en cours de réalisation, permettra de mettre à la disposition du public l'ensemble des informations sur les formations proposées et la démarche qualité développée au sein de l'entreprise.

Les conditions générales de vente figurent sur le site internet ainsi qu'en annexe de nos propositions d'intervention.

4-2 Prospection

L'activité de formation concerne principalement actuellement des interventions dans les domaines du développement de l'usage du numérique dans le Bâtiment ainsi que dans le développement durable et la transition énergétique.

Dans chacun de ces domaines, il est réalisé à minima une fois par an, une carte heuristique de l'état des prospections et des cibles envisagées.

Cette carte est mise à jour par chacun des consultants en fonction de ses champs d'intervention et contacts.

4-3 Ingénierie de Formation

- Activité propre :

Avant l'entrée en formation, chaque stagiaire répond à un questionnaire de positionnement dans le cadre de la procédure d'admission. Celui-ci permet d'adapter les modalités de formation en fonction du niveau de chacun des stagiaires et de l'ensemble du groupe.

- Activité en sous-traitance :

Dans le cas d'une activité en sous-traitance, c'est l'organisme de formation qui procède au positionnement en amont de la formation. Ces éléments sont pris en compte pour adapter la proposition d'intervention en fonction des données recueillies.

4- 4 Déroulement des formations

En fonction du public, des objectifs, et des modalités pédagogiques, chaque formation fait l'objet d'un déroulé pédagogique qui reprend de façon détaillée, l'ensemble des phases de la formation.

Avant le démarrage de la formation, une check-list permet de s'assurer que la formation pourra être dispensée dans de bonnes conditions, que la formation se déroule en interne ou chez le client.

Lors du démarrage de la formation et pour les formations assurées directement par Toutenkaro Conseil & Formation, il est remis à chaque stagiaire un exemplaire du livret d'accueil du stagiaire. Ce document est également accessible sur le site internet.

Durant la formation, le contrôle d'assiduité est mis en place conformément à la réglementation. La feuille d'émargement peut être fournie par le centre qui accueille le formateur. Toutenkaro Conseil & Formation dispose également de sa propre feuille d'émargement.

Pour les formations à distance, l'émargement est assuré par voie numérique.

4 -5 Sous-traitance des formations

Lorsque l'entreprise décide de faire appel à un sous-traitant, elle vérifie que celui-ci dispose des compétences dans le cadre d'un entretien et à l'aide du CV.

Elle contractualise ensuite avec lui sur l'ensemble des modalités du partenariat : objectifs de la formation ; modalités de mise en œuvre dans le cadre du déroulé pédagogique ; système qualité ; modalités de financement

4-6 Évaluation

Durant les formations, deux types d'évaluations sont mises en place :

- Des évaluations formatives qui permettent de s'assurer que chaque stagiaire a bien intégré le contenu de ce qui a été dit ou fait. Ces évaluations prennent généralement la forme d'un jeu pédagogique (Questions pour un champion BIM, Paddlet, Polleverywhere), ou de mises en situation ou encore d'ateliers de mise en pratique ;
- Des évaluations sommatives, généralement en fin de formation afin de s'assurer que les objectifs de la formation sont bien atteints pour chacun des participants et vérifier que l'écart mesuré à l'entrée de la formation et à la sortie soit bien comblé. ▪ Ces évaluations sont faites sous forme de QUIZ, plutôt numériques. Les outils utilisés sont Kahoot ou Polleverywhere.

Par ailleurs, les stagiaires évaluent la prestation et l'intervenant à l'issue de la formation. Les résultats de ces évaluations sont exploités pour adapter les formations aux besoins des stagiaires.

Lorsque le commanditaire de la formation est l'entreprise pour ses salariés, il est procédé avec le tuteur, le maître d'apprentissage ou tout responsable de l'entreprise, à une évaluation d'impact de la formation.

Celle-ci est destinée à mesurer l'impact de la formation dans l'entreprise et à ajuster éventuellement la formation aux besoins de l'entreprise et de son salarié.

Enfin, il est procédé à une évaluation auprès des parties prenantes et notamment des financeurs. Celle-ci est formalisée dans la matrice évaluation des acteurs de la formation.

4-7 Gestion administrative et ressources humaines

La gestion administrative et financière de Toutenkaro Conseil & Formation est assurée par la Directrice Générale, Nathalie Falise.

Le suivi des ventes est assuré par le Président, François Falise.

En fonction des clients et de leurs demandes, l'entreprise émet des propositions d'intervention, des conventions de formation, des factures d'acompte ou des factures de solde d'intervention.

Les propositions d'intervention, conventions et factures sont archivées et conservées.

La gestion de la paie est sous-traitée à un cabinet extérieur, en liaison avec le cabinet comptable de l'entreprise.

Les actions de formation éventuelles engagées pour chacun des associés sont organisées avec les OPCO respectifs dont dépendent les dirigeants (OPCO ATLAS et FAF PL) dans les respects des procédures de ces organismes.

Les attestations des formations suivies par les associées sont archivées et consultables en ligne.

4 - 8 Veille

La veille est assurée directement par Nathalie Falise, en particulier dans les domaines de l'ingénierie pédagogique et de l'évolution du numérique.

Elle est assurée par François Falise dans le domaine de l'environnement institutionnel.

Les enseignements tirés de la démarche de veille sont intégrés directement dans l'évolution des formations.

5 - Le système documentaire

5-1 : Présentation

Les documents présents dans le système documentaire ne concernent que l'activité de formation professionnelle.

5-2 : Les documents de référence

Les documents de référence sont identifiés par processus. Ils ont été rédigés par Toutenkaro Conseil & Formation, en s'inspirant de documents existants et en les adaptant au fonctionnement et à la clientèle de l'entreprise.

5-3 : Archivage

L'ensemble des documents liés à l'activité de formation sont archivés soit dans les dossiers clients soit dans les classeurs concernant la comptabilité ou la gestion du système qualité.

6 - Suivi du système qualité et amélioration continue

6-1 : Autocontrôle

Compte tenu de la taille de l'entreprise et de la responsabilité des deux associés, chacun est tenu de réaliser l'autocontrôle sur les propositions de prestation qu'il propose.

6-2 : Revue de direction et Amélioration continue

A minima une fois par an, il est procédé à une revue de direction sur l'ensemble du système qualité afin d'analyser le fonctionnement, d'examiner les résultats par rapport aux objectifs annuels et de proposer des axes d'amélioration.

6-3 : Traitement des insatisfactions et identification des actions correctives

Afin de pallier aux insatisfactions exprimées par les clients comme par les fournisseurs de l'entreprise, il est mis à disposition sur le site de l'entreprise, une fiche leur permettant d'exprimer leur insatisfaction ou la perception d'une non-conformité dans la démarche qualité de l'entreprise.

Les données recueillies dans ce cadre font l'objet d'une analyse et d'une synthèse lors de la revue de direction annuelle.