



Manuel Qualité

ITERACTION, société de conseil
et de formation au management



SUIVI D'EVOLUTION

Version	Date	Objet	Rédaction	Vérification	Approbation
A	30/04/09	Création	JP MARTIN	JP MARTIN	C ANDEVERT
B	06/01/2010	Revue documentaire	JP MARTIN	JP MARTIN	C ANDEVERT
C	03/03/2010	Revue documentaire	MG.CAIRO	MG.CAIRO	C ANDEVERT
D	07/06/2012	Revue documentaire	MG.CAIRO	MG.CAIRO	C ANDEVERT
E	10/09/2014	Revue documentaire	MG.CAIRO	MG.CAIRO	C ANDEVERT
F	25/01/2016	Revue documentaire	MG.CAIRO	MG.CAIRO	C ANDEVERT
G	02/12/2019	Revue documentaire	MG.CAIRO	MG.CAIRO	C.ANDEVERT

SARL ITERACTION

Sommaire

Introduction	3
4 activités	4
Organigramme	5
Démarche Qualité	6
Politique qualité	7
Management du système Qualité	9
Critères de référence et supports associés	10
Lettre d'engagement	12

Introduction

La société ITERACTION est une société de conseil et de formation dans le domaine du management en environnement industriel et administratif.

Notre mission est de faire gagner en efficience les équipes et les organisations des entreprises, au travers notamment d'une vision de la performance qui englobe le développement de l'unité, la cohésion des équipes et le bien-être des collaborateurs, par des actions de conseil, d'accompagnement et de formation, à la fois bienveillantes et exigeantes, qui garantissent un retour sur investissement.

Notre équipe de consultants/formateurs intervient auprès des décideurs et des managers en activité, suivant 4 axes d'actions :

1. Accompagnement du changement
2. Ingénierie de compétences et ingénierie de formation
3. Formation et accompagnement de managers (ainsi que les formateurs internes)
4. Médiation et démarches cohésion

Notre engagement, la force de notre réseau et nos méthodes, font d'ITERACTION, le collaborateur privilégié des entreprises.

Notre engagement

La recherche de performances individuelles et collectives
La volonté de valoriser le capital humain par des pratiques bienveillantes
L'ambition de rendre plus autonome les acteurs de l'entreprise
La garantie d'un réseau de collaborateurs experts et impliqués
L'assurance d'une confidentialité totale

4 activités

1. Accompagnement du changement

Auprès des décideurs ou des responsables RH, notre mission est d'apporter une aide aux changements souhaités.

Notre action se traduit par des diagnostics organisationnels et managériaux, par la définition de méthodes adaptées aux spécificités, par l'instauration d'une logique projet et par des animations de groupes de travail.

2. Ingénierie de compétence & ingénierie de formation

La mise en application des politiques de développement RH donne lieu à des dispositifs de développement du potentiel humain. Les actions d'ingénierie des compétences impactent toutes les dimensions de l'entreprise (stratégique, organisationnelle et managériale). Elles se traduisent par des analyses des métiers et des compétences, par la création de référentiels et d'outils d'évaluation des performances ainsi que par des actions managériales...

Ces dispositifs sont également renforcés par de l'ingénierie de formation : plan de formation, formation de formateurs internes, conception de modules de formation, création de supports pédagogiques...

3. Formation de managers

Nos formations ont pour finalité de renforcer les compétences des managers. Chaque demande fait l'objet d'une étude et d'une proposition adaptée aux besoins et aux spécificités du client.

Nos formations sont réalisées intra muros. Nous concevons des dispositifs simples ou plus ambitieux, voire diplômants, qui alternent formation, coaching individuel, actions sur le terrain.

Les N+1 des formés sont, dès que l'organisation le permet, impliquées dans les engagements des participants. Ils deviennent alors des relais facteurs de progrès.

Les thèmes les plus récurrents sont la communication managériale, la motivation, la conduite du changement, la gestion des compétences, la construction d'équipe dynamique, la gestion de projet. Toutes ces actions sont réalisées sur mesure en adéquation avec l'entreprise et les stagiaires. Elles ont une finalité professionnelle mais immanquablement sont porteuses d'une partie socio – éducative qui favorise le développement personnel.

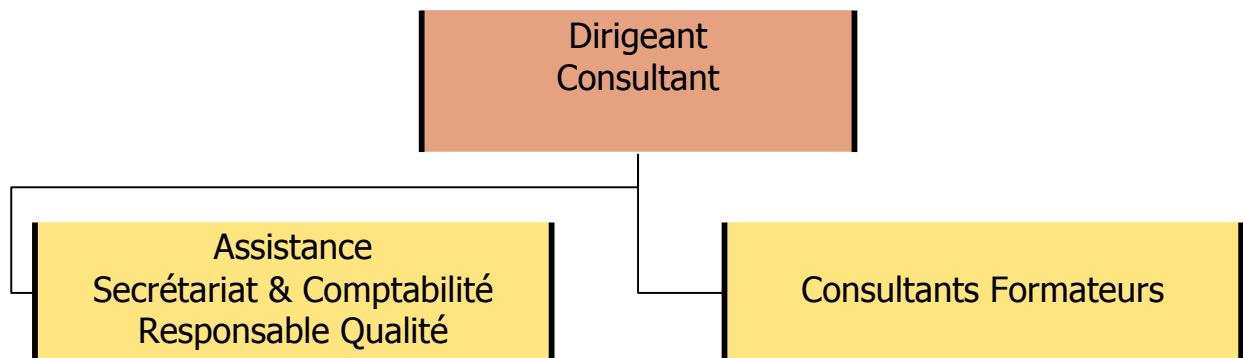
4. Médiation et démarche cohésion

Pour instaurer une culture du partage, améliorer la cohésion d'équipe (ou inter équipe) ou faciliter la communication interne, nous proposons des démarches de médiation ou de cohésion.

Les méthodes définies en fonction des problématiques clients, réunissent les acteurs concernés au travers de workshops. Elles poursuivent plusieurs buts:

1. La prise de conscience du sens de la mission collective
2. La construction d'une identité et d'une orientation commune
3. Une dynamique de progrès impulsée à partir des points forts
4. Un succès en marche, relayée par le manager

Organigramme



Démarche Qualité

10 ans de certification ISO 9001 version 2008 puis version 2015, nous ont permis de structurer les processus internes d'ITERACTION dans une logique de satisfaction client.

En 2019, nous avons décidé d'y mettre définitivement fin pour nous tourner vers le **référentiel national qualité**, qui nous permet de renforcer l'activité de formation et **d'élargir la notion de client à l'entreprise, les stagiaires, les organismes financeurs et certificateurs.**

La structure processus de l'ISO 9001 reste inchangée et nous conservons une revue de direction à chaque fin d'année qui prend en compte le référentiel national qualité. L'application de ce dernier est également évaluée en permanence par la qualité, la direction et par un audit annuel.

Les supports élaborés lors de la certification ISO 9001 sont impactés par la nouvelle norme du référentiel national qualité et font l'objet de modifications, voire disparaissent s'ils ne sont plus pertinents. Ces modifications sont précisées selon les références jusqu'alors usuelles (version A, version B...).

Le domaine d'application de notre système de management de la qualité s'applique donc à l'activité de formation des managers (et des formateurs) en activité, réalisées dans les établissements des entreprises clientes (intra mutos) ou dans des lieux externes.

Les trois autres activités, à savoir l'accompagnement du changement, l'ingénierie de compétences et ingénierie de formation, la médiation et les démarches de cohésion, ne sont pas concernées par le référentiel national qualité. Néanmoins, elles continuent à être observées en interne, selon le prisme de l'ISO 9001, sans qu'elles puissent prétendre à être certifiées.

Politique Qualité

Nos clients, confrontés à des problématiques d'ordre organisationnel ou managérial, souhaitent être accompagnés par des experts fiables, qui répondent à leurs besoins en tenant compte de leurs spécificités. Ils attendent des réponses adaptées, efficaces et bienveillantes qui garantissent un retour sur investissement.

Notre écoute client, sous tendue par la volonté d'une satisfaction client, ainsi que le potentiel humain de notre réseau, nous a amené à définir une politique qualité exprimée sous la forme suivante :

Lorsque les clients sont confrontés à des besoins d'origine managériale, ils souhaitent trouver facilement le bon interlocuteur. Nos missions et notre communication doivent renforcer l'identification d'ITERACTION comme **réfèrent en matière de problématiques managériales et proposer des experts dans tous les domaines du management**

1. Les clients attendent que ses spécificités soient prises en compte. Notre développement s'inscrit donc essentiellement au travers de missions d'ingénierie, qui donnent lieu à des **actions sur mesure qui visent sa satisfaction.**

2. Les clients souhaitent une relation de confiance. Ils veulent être rassuré au regard des prestations de formation dispensées. On mesure ici combien il est important de faire état d'une méthodologie claire, d'avoir une approche bienveillante et rigoureuse, **de faire également état d'un panel important de clients qui garantit** une riche expérience.

3. Les clients veulent des réponses à leurs commandes, qui couvrent toutes leurs commandes et que leurs commandes. L'adéquation besoins / solutions n'est alors possible qu'en comptant sur **un processus de traitement et de réalisation qui garantissent le respect des engagements et la souplesse nécessaire à toute adaptation.** A cela **nos enseignements œuvrent dans le champs des techniques et des postures,** ce qui induit des apports qui dépassent le cadre professionnel pour tendre vers une dimension également sociale.

4. Les clients ambitionnent une valorisation de leurs investissements. Notre action poursuit ce souhait en proposant **des suivis coercitifs et des solutions certifiantes,** tant que cela est possible.

La **certification Qualité** doit être le garant de ces points.

L'atout de la démarche qualité

Dans ces perspectives, la démarche qualité tient une place déterminante. Cette démarche permet à l'ensemble de l'équipe (dirigeant et collaborateurs) d'avoir :

- une idée précise de l'identité ITERACTION et de sa démarche
- de définir des indicateurs de performance au regard de la formation
- de rationaliser l'organisation dans le but de donner des repères clairs à chacun et de préparer le développement
- de s'inscrire dans une démarche de progrès.

Les cibles

La politique Qualité d'ITERACTION s'inscrit dans une stratégie de développement au regard de 3 cibles:

- Les entreprises
- Les salariés d'entreprise
- Les organismes financeurs et certificateurs

Management du système Qualité

Pour manager notre système qualité au plus près de la satisfaction client et dans le cadre du référentiel national qualité :

- × La documentation du système de management de la qualité comprenant :
 - Un classeur nommé "Documentation du système de management de la qualité", disponible dans nos locaux, qui recense toutes les procédures **PROQ**, références **REQ** et documents supports **DOQ**
 - le manuel Qualité ci présent, **MQ001**
 - Les procédures relatives à la maîtrise des documents **PROQ001**
 - Les procédures relatives à la maîtrise des enregistrements **PROQ002**

- × Une revue de direction par an dont les rapports, les objectifs sont reportés dans un classeur nommé "revues de direction et non conformités", situé dans nos locaux (documents confidentiels)

- × Des répertoires partagés sur le Cloud où sont mis en commun les propositions, supports de cours, documents de suivi et documents complémentaires, évaluations vierges, évaluations renseignées, feuilles de présence.

- × Un audit externe par an réalisé par l'organisme certificateur. Les résultats de ces audits sont rassemblés dans un classeur nommé "Audits qualité " et placé dans nos locaux (documents confidentiels)

- × Une charte intervenant **REQ007**, disponible dans nos locaux et remis à chaque intervenant. Cette charte fait référence au manuel qualité **MQ** ainsi qu'aux docs utilisées par les intervenants

- × Le référentiel national qualité avec ses 7 critères et 32 indicateurs

Lettre d'engagement de la direction

Depuis la création d'ITERACTION, je me suis attaché à construire et pérenniser une notoriété de qualité en matière de conseil et de formation dans le domaine du management. Après 10 ans de certification ISO 9001, j'ai décidé d'orienter ITERACTION vers le référentiel national qualité. L'objectif reste toujours la satisfaction des exigences de nos clients dans le respect des exigences réglementaires propres à notre activité. Cependant, il **donne à la notion de client une vision plus élargie qui concerne l'entreprise, mais surtout le stagiaire, ainsi que les organismes partenaires.**

Ce point va nous permettre de **consolider davantage l'activité de formation.** L'activité de conseil et d'accompagnement fera toujours l'objet des mesures associées à l'ISO 9001, sans que nous envisagions la certification.

Pour poursuivre cette mission, j'ai délégué à Gabriella CAIRO la responsabilité, le pilotage et la mise en œuvre du **référentiel national qualité.** Cette démarche dépassera largement le cadre de l'entreprise car elle implique tout autant les partenaires et les sous traitants.

Je compte sur vous tous pour l'assister dans cette tâche, avec pour objectif de satisfaire nos clients et de renforcer quotidiennement leur confiance.



A Nîmes le 02/12/2019

Christophe Andevert