

# Manuel Qualité



## Ecole du vin Muscadelle

SOMMAIRE	pages
1.1 - Objet du Manuel Qualité	3
1.2 - Modalités de gestion du Manuel Qualité	3
1.21 - Rédaction du Manuel Qualité	3
1.22 - diffusion du Manuel Qualité	3
2 - Présentation de l'Ecole du vin Muscadelle	3
2.1 - Nos missions	3
2.2 - Principales références	3
3. Politique Qualité et Engagement de l'Ecole du Vin Muscadelle	4
3.1 - Nos valeurs	4
3.11 - Satisfaire le client	4
3.12 - Ecouter et accompagner	4
3.13 - Se former et innover	5
3.2 - Les engagements de la formatrice indépendante	8
4 - Organisation du Système Qualité	9
4.1 - Domaine d'application	9
4.2 - Schéma des processus	10
4.3 - Détermination des responsabilités	10
5 - Suivi du système et amélioration continue	10
5.1 - Suivi des objectifs	10
5.2 - Suivi des actions correctives	10
5.3 - Audit interne	10
5.4 - Amélioration continue	10

## 1 - Objet et modalités de gestion du manuel qualité

### 1.1 Objet du manuel qualité

L'objet de ce document est de décrire la politique qualité du centre de formation professionnelle « Ecole du vin Muscadelle » 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.

### 1.2 Modalités de gestion du manuel qualité

#### 1.21 - Rédaction du Manuel Qualité

Le Manuel Qualité est rédigé par la formatrice indépendante, qui occupe aussi le poste de responsable qualité.

#### 1.22 - Diffusion du Manuel Qualité

Afin de garantir son accessibilité par tous, le Manuel Qualité est installé sur le site internet de l'Ecole du vin Muscadelle : <http://www.ecole-muscadelle.fr/>

## 2 - Présentation de l'École du vin Muscadelle

En 18 ans d'expérience, dans le domaine de la formation professionnelle en œnologie, grâce aux compétences et à l'implication d'Isabelle Roberty, œnologue diplômée d'état, spécialisée en formation et dans les méthodes de développement personnel, L'école du vin Muscadelle a accompagné un grand nombre de particuliers, d'indépendants, de salariés, d'entreprises et d'organismes publics, dans leurs projets de formation et d'orientation professionnelle dans la Nouvelle Aquitaine et dans de nombreuses autres régions de France et de l'étranger.

### 2.1 - Nos missions

L'école du Vin Muscadelle intervient dans des domaines d'activités en lien avec le vin :

- Connaissance des régions viticoles
- Commerce du vin, des bières, des spiritueux et autres boissons (restauration, cave, GMS)
- Production de vin (reconversion en particulier)
- Œnotourisme
- Animations pour des salons, des institutions ou des entreprises proposant des animations en lien avec le vin ou le goût

Nous organisons des formations adaptées à toutes les contraintes opérationnelles de nos clients et de durée variable (7 à plus de 450 heures) en directe ou en sous-traitance :

- Formations en individuel en présentiel ou à distance
- Formations inter-entreprises
- Formations intra-entreprise
- Formations sur mesure
- Formations tout public pour la connaissance des régions viticoles et la dégustation

## 2.2 Principales références :

Nos services s'adressent aussi bien aux entreprises qu'aux organismes institutionnels ou aux particuliers désireux de développer leurs savoirs en matière de connaissance du milieu viticole.

**Sous-traitance :** L'école du vin Muscadelle a travaillé en sous-traitance pour d'autres centres de formation, pour le public de l'hôtellerie-Restaurations et des cavistes (Dordogne Formation pendant 9 ans soit en inter soit en intra, Atis Formation pendant 3 ans en inter exclusivement, GL Formation à Périgueux en inter en occasionnel, l'Ecole Hôtelière de Boulazac en occasionnel et en suivi de CQP vendeur conseil caviste (3 années scolaires), en Dordogne et sur de nombreux autres départements avec Atis Formation.

Isabelle Roberty a travaillé en sous-traitance avec l'institut rural de Vayres pour des cours de géographie viticole, œnologie et dégustation auprès de Bac pro commerce vente en alimentation, option vin et spiritueux, BTSA viti-œno, BTSA technico-commerciaux en vins et spiritueux, Licence Qualité Hygiène durant l'année scolaire 2010-2011 (8h/semaine).

Durant 12 ans, L'école du vin Muscadelle a travaillé en sous-traitance pour l'interprofession des vins de Bergerac et Duras (IVBD) afin de former un public de particuliers et de professionnels aux goûts et aux vins de la région de Bergerac.

**En Direct :** L'organisme a mis, ou mets en place, en direct, des actions de formations :

1. en intra, auprès d'entreprises diverses afin de former leurs salariés : par exemple : «Océalia et les structures associées » à Cognac, Saintes et Limoges, « S.A Jean-Louis Parsat » à Eymet, « Le vieux logis » à Trémolat, Office du tourisme de Bergerac, « Picandine » à Saint Astier, « Berkem » à Gardonne, « Alliance Aquitaine » à Bergerac, « Château de Tiregand » à Creysse, « chambre des métiers et de l'Artisanat » de Périgueux, « E.leclerc » Bergerac.
2. auprès de viticulteurs du libournais, de la Charente et du Bergeracois.
3. auprès de demandeur d'emploi désirant se reconvertir vers les métiers du vin (Dordogne, Charente, Bourgogne)
4. Auprès de personnes en conventions de reclassement (Pierre Fabre Médicaments informations à Soréze)
5. Auprès de cavistes et de restaurateurs de Dordogne et de Charente
6. auprès de nombreux particuliers désirant acquérir plus de connaissances dans le domaine du vin et de la dégustation en Dordogne, Charente et Gironde.

**Hors formation continue :** L'entreprise organise hors cadre de la formation continue des animations pour des salons, des institutions ou des entreprises proposant des animations grand public en lien avec le vin ou le goût : Salon du livre Gourmand de Périgueux, Libourne fête le vin, Salon du chocolat de Coulounieix-Chamiers, Picandine à Saint Astier, Alliance expo à Périgueux, Groupe Star en Ribéracois.

### 3. Politique Qualité et Engagement de l'Ecole du Vin Muscadelle

#### 3.1 - Valeurs

##### 3.11 - Satisfaire le client

L'Ecole du vin Muscadelle a bâti sa réputation sur son aptitude à anticiper et répondre avec fiabilité, flexibilité, créativité et enthousiasme aux besoins pédagogiques de ses clients. Former, c'est apporter beaucoup plus que des savoirs, des savoir-faire ou des savoir être; c'est s'ouvrir à de nouveaux horizons, à de nouvelles sources de motivation, à de nouveaux défis. C'est travailler sur la confiance en soi, l'enthousiasme, le rattrapage de ses échecs; c'est donner des clés pour accroître son employabilité et son adaptabilité à une société en pleine transformation.

##### 3.12 - Ecouter et accompagner

L'Ecole du vin Muscadelle porte une attention toute particulière à sa mission de conseil et d'individualisation des formations proposées. Elle a une vraie fonction d'accompagnement des apprenants, vérifier la solidité de leur montage professionnel et des freins personnels ou extérieurs auxquels ils doivent faire face. L'objet est de permettre le développement de leurs compétences et d'évaluer les bénéfices des actions réalisées dans le cadre de leurs projets. Pour les formations longues, le suivi de l'intégration des apprenant(e)s dans le milieu professionnel est la principale priorité. Un point régulier est effectué pour vérifier si le projet ne doit pas être réétudié et pris dans un champ de vision plus large ou dans une autre voie. L'expérience préalable des participant(e)s, leurs succès comme leurs échecs sont utilisés afin d'exploiter au mieux leurs automatismes et savoirs déjà bien installés et qui pourront être réutilisés dans leurs nouvelles missions.

##### 3.12 - Se former et innover

Afin de pouvoir offrir des formations de qualité, la formatrice prend le temps de se former de manière continue sur ses différents champs de compétences. Elle l'effectue, grâce à la lecture de nombreux ouvrages et revues, le déplacement sur le terrain, sur des salons, à des conférences, colloques ou journées de formations et d'informations. L'objectif étant de réaliser des actions de formations dynamiques, efficaces et utiles. Pour l'année 2023-2024, les axes de formations principaux sont :

1.Régions viticoles françaises et étrangères (histoire, géographie, cépages, alliances mets et vins) : 7 régions à étudier sur la saison 23-24 dont les régions volcanique (voir programme annuel).

2.Techniques utilisées en viticulture, en œnologie en particulier dans le cadre de l'agriculture biologique : les défauts en œnologie et la gestion d'un domaine en AB au quotidien.

3.Techniques de formation, en s'appuyant sur les apports des sciences cognitives et des sciences de l'éducation, en se filmant, en confrontant ses manières de travailler avec d'autres formateurs : formation à distance, techniques de formations participatives mises en place par l'éducation populaire, utilisation d'un logiciel pouvant améliorer la gestion et le suivi des stagiaires.

4. Mettre en ligne un nouveau site internet raccordé avec la plateforme LMS Learn Dash.

6.Instaurant une veille de la réforme de la formation professionnelle.

7. En se formant en anglais, afin à long terme de pouvoir élargir son public en FOAD à des anglophones.

8. Travailler en MFR (maison familiale et rurale) auprès d'un public adolescent et de jeunes adultes pour travailler sur la pédagogie, la gestion des groupes et la mise en place d'un réseau sur le territoire.

9. Assistance technique et pédagogique des apprenants

## Assistance technique

### Accompagnement apprenants :

Pour suivre les formations en distanciel, il est vérifié dans le questionnaire à l'entrée de la formation le matériel dont dispose l'apprenant et la qualité de son débit internet.

Dans le cas où l'apprenant est situé dans une zone peu couverte par internet, il est proposé de faire les échanges synchrone par what's App ou par téléphone portable qui permettent une bonne traçabilité des échanges.

Si l'apprenant ne dispose pas du logiciel skype, une aide personnalisée est mise en place et des tutos sont proposés.

#### SKYPE :

- Skype garder le contact avec vos proches 5 min : Microsoft expertZone France : [https://www.youtube.com/watch?v=aLbthEq\\_KUK](https://www.youtube.com/watch?v=aLbthEq_KUK)
- Tuto skype / communiquer avec vos proches (ReSanté-vous): [https://www.youtube.com/watch?v=H4rJpw\\_etWo](https://www.youtube.com/watch?v=H4rJpw_etWo)

#### GOOGLE DRIVE :

- Tutoriel google drive partage de fichiers et travail collaboratif : Nallet Johann 5 min : [https://www.youtube.com/watch?v=UARH\\_N5xZ54](https://www.youtube.com/watch?v=UARH_N5xZ54)
- Comment utiliser Google drive (tutoriel comment ça marche) 11 min : <https://www.youtube.com/watch?v=mVYHtrkJE0o&t=84s>

#### TYPEFORM :

Vous aurez à utiliser Typeform à de nombreuses reprises en particulier pour les évaluations au cours de la formation.

Le logiciel Typeform ne nécessite pas d'accompagnement particulier. Les QCM sont téléchargeables avec un lien et il suffit de remplir les questions. Les liens sont utilisables sur téléphone portable, tablette ou ordinateur (mac et PC). Vous pouvez remonter et redescendre les différentes questions lorsque vous le compléter avec la flèche en bas à droite de l'écran. Si vous vous arrêtez en cours de remplissage, il y a mémorisation des données déjà complétées pour un même apprenant. Si vous rencontrez des difficultés il suffit de nous joindre pour que l'on puisse remédier aux difficultés rencontrées.

## Interface typeform

1 -> Entrez votre prénom \*

Répondez ici...

OK appuyez sur Entrée ↵

Powered by Typeform

Flèches permettant de descendre et de remonter le long du QCM

**Accompagnement centre de formation :** Personnes ressources pour accompagner Isabelle Roberty quand un apprenant pose une question nécessitant des compétences en informatique complémentaires à celle d'Isabelle ROBERTY :

- Nicolas Pujols : Master of design ( site internet, typeform, experience utilisateur design interface)
- Sylvain Pujols : Master aéronautique et arts-et-métiers (excel, google drive)
- Tristan Pujols : Master des beaux-arts : Vidéaste (vidéos, prise de sons, réseaux sociaux)
- Alexandra Guiseva : Master en architecture, spécialisée en outils 3D et réseaux sociaux (réseaux sociaux)

### Assistance pédagogique

Le suivi est individualisé tout au long de la formation car la formation est construite sur des cours individuels. L'apprenant(e) est seul(e) avec la formatrice en visioconférence ou par téléphone. La formatrice propose des aménagements de la formation (contenu simplifié, type de support, modification du contenu de certains modules) quand cela est nécessaire et possible.

### 3.2 - Engagements de la formatrice indépendante

Je m'engage :

- à capitaliser sur mon expérience et sur ma capacité d'innovation pour poursuivre l'adaptation de l'offre pédagogique aux attentes de mes clients, en particulier dans le cadre de la FOAD (O1) ;

École du vin muscadelle

[www.ecole-muscadelle.fr](http://www.ecole-muscadelle.fr)

06 79 01 01 37 / 05 53 91 65 11

Organisme de formation N°72240109224 SIRET : 431 258 615 00019

- à promouvoir la culture qualité au sein de mon entreprise au travers de la recherche permanente d'efficacité dans tous les processus concourant à la réalisation des formations (O2);
- à mettre en place une veille pour vérifier la pertinence de me détacher d'une partie des démarches administratives (salariat, sous-traitance) et à développer un réseau d'échange de pratiques avec d'autres formateurs, indépendants ou pas (O3).
- à garantir mon niveau de compétence en suivant un programme de formation précis et diversifié afin de couvrir le champ de mes différentes fonctions (F1).
- à revoir ma politique de commercialisation des formations, en retravaillant le site internet de l'entreprise, en utilisant au mieux les disponibilités de mon territoire et en travaillant plus en partenariat avec les différents organismes paritaires (C1).
- à travailler en sous-traitance sur des formations diplômantes ou qualifiantes auprès d'adolescent et d'adultes en adéquation avec les exigences du nouveau cadre réglementaire de la Formation Professionnelle Continue (P1).

Pour atteindre mes objectifs, je vais mettre en place une veille Qualité avec un intervenant extérieur afin de pouvoir prendre le recul nécessaire. Je m'engage à fournir des formations de qualité, ludiques, instructives, adaptables et utiles, en respectant les exigences légales réglementaires et en prenant un grand soin aux retours de mes clients et des organismes partenaires.

Isabelle Roberty  
Formatrice indépendante  
Le 20/11/2024





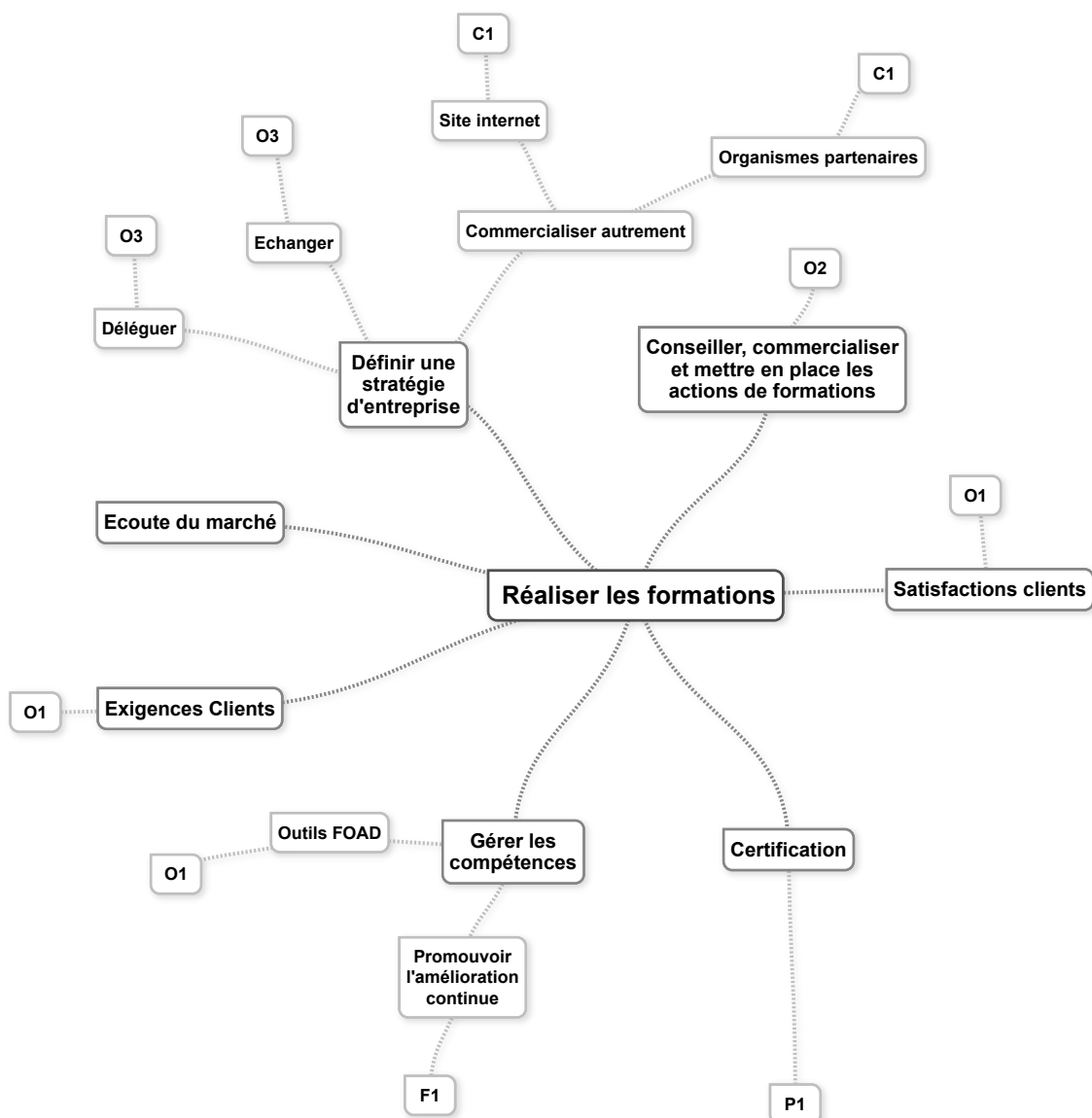
## 4 - Organisation du système qualité

### 4.1- Domaine d'application

Le système qualité de l'Ecole du vin Muscadelle s'applique à toutes les activités relatives à la Formation Professionnelle Continue mis en place par l'Ecole du vin Muscadelle, en direct ou en sous-traitance. Il s'applique également à ses autres activités hors formation : Animations de salons ou de soirées et journées œnologiques privatives mais cette partie n'est pas détaillée ici.

### 4.2 - Schéma des processus

Le système qualité se caractérise par une organisation définie dans le schéma ci-dessous :



Chaque processus est décrit dans une fiche d'identité. Toutes ces fiches de processus liées au présent manuel sont intégrées au dossier « Qualité » sous dossier « Organisation Qualité », sous-sous dossier « processus » de l'entreprise.

#### **4.3 - Détermination des responsabilités**

L'école du vin Muscadelle étant une entreprise unipersonnelle, la totalité des fonctions et des responsabilités sont assumées par Isabelle Roberty, formatrice indépendante, œnologue diplômée d'état et pouvant justifier de 16 ans d'activités de formation (conception, commercialisation, administration et animation).

Les différentes fonctions occupées par la formatrice indépendante :

- définir la stratégie générale,
- mettre en place la politique et les objectifs Qualité ;
- définir et planifier la mise en œuvre du système qualité ;
- rédiger et réviser la documentation qualité qui doit être opérationnelle et veiller à sa bonne conservation ;
- appliquer les procédures du système qualité ;
- rédiger des fiches d'amélioration ;
- suivre le traitement des fiches de non-conformité, des actions correctives et préventives engagées.
- concevoir les produits de formations ;
- valider et classer l'ensemble des supports pédagogiques dans des espaces dédiés ;
- rédiger les progressions pédagogiques ;
- informer les clients sur les dispositions relatives à la qualité au sein de l'Ecole du vin Muscadelle.

### **5. Suivi du système et amélioration continue**

Le système qualité est amené à évoluer afin de permettre une optimisation des résultats.

#### **5.1 Suivi des objectifs**

La mise en œuvre des objectifs de la politique Qualité et d'objectifs de résultat fait l'objet d'un suivi attentif. Tout objectif non atteint fait l'objet d'une fiche d'amélioration suivie par le biais du tableau de "Suivi des non-conformités et améliorations".

#### **5.2 Suivi des actions correctives**

Afin d'éviter la répétition d'écarts entre la planification du système qualité et sa mise en application effective, les non-conformités détectées dans la pratique de terrain par la formatrice sont enregistrées dans le dossier de «Maitrise des non-conformités ». De même, les clients ont la possibilité d'exprimer leur niveau de satisfaction via les questionnaires à chaud et à froid, mais aussi de signaler directement les non-conformités constatées en en parlant directement avec la formatrice, ou par mail, ou par téléphone, ou en utilisant le site-internet du centre de formation.

#### **5.3 - Audit interne**

Un audit interne est planifié et réalisé au moins une fois par an par la formatrice.

#### **5.4 - Amélioration continue**

Dans un souci d'amélioration continue, tous les partenaires de l'Ecole du vin Muscadelle et tous les clients sont encouragés à émettre des propositions d'amélioration.