

MON POLE FORMATION

LIVRET D'ACCUEIL

2025

monpoleformation.fr



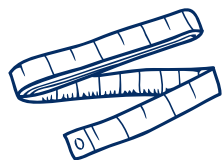


10

**BONNES
RAISONS**
de nous choisir



01



Des formations **sur mesure**

Intra, Inter, à distance, en présentiel, à une date particulière, un programme sur mesure ! Pas de panique notre équipe trouvera toujours une réponse à votre besoin

02



Des formations de **qualité** **supérieure**

De plus en plus de nos concurrents essaient de réduire les coûts en privilégiant la quantité à la qualité, en vendant de l'espace e-learning sans formateur. Chez mon pôle formation, vous n'avez pas un simple espace e-learning, vous avez un formateur, et un formateur expert recruté avec un processus qualité.



03



Des formateurs **experts**

Nos formateurs ne sont pas seulement formateurs, ils sont avant tout experts dans leur métier. Ils partagent avec vous leurs expériences et leurs anecdotes.

04



Un accompagnement **personnalisé**

Notre équipe fera le point avec vous sur votre besoin. Votre formation répondra à vos besoins.

05



Notre propre plateforme e- **learning**

En plus de la formation avec nos experts, vous ou votre équipe aura accès à notre plateforme e-learning dont nous sommes éditeurs et propriétaires. Vous aurez un parcours accessible 100% à distance, 7j/7 24h/24 et facile à suivre.

06



Une équipe **100% dédiée**

Réactive, professionnelle, sympathique, vous aurez affaire du début à la fin aux mêmes interlocuteurs. Pas besoin de réexpliquer qui vous êtes, notre équipe vous connaît et vous accompagne tout au long de votre parcours.

07



Des formations 100% finançables

Nos formations sont finançables par le CPF, Pôle emploi, les OPCO, le fond européen ou certains dispositifs temporaires.

09



Des apprenants satisfaits

98% de nos apprenants sont très satisfaits et 99% nous recommanderaient à leurs proches. Des questionnaires de satisfaction à chaud et à froid sont réalisés à chaque formation.

08



Des formations seul ou en groupe

La plupart de nos formations sont accessibles seul ou en groupe, vous pouvez donc choisir le format qui vous convient le mieux.

10



Des apprenants suivis de A à Z

Bien plus qu'une formation, nous vous accompagnons tout au long de votre projet. Cela se passe au début pendant le cadrage de votre besoin, au passage de la certification finale.



Présentation de notre entreprise

Détails de la partie

Activités

Références clients

Qualifications

Points forts

Une entreprise avec des valeurs communes Une large satisfaction clients

Des nombreux partenaires

1 PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE



1.1 Historique et évolution

Fort de son expertise, Madame Tiffany LESTROUBAC a créé en 2019 la société MON POLE FORMATION suite à la constatation d'un manque de qualité des organismes de formations avec lesquels elle travaillait. Double diplômée d'une école d'ingénieurs en finance et en informatique, elle a tout d'abord créé des formations dans le domaine du digital puis a étendu son expertise en s'entourant de professionnels.

Plusieurs dates ont façonné ce que nous sommes aujourd'hui, à savoir une entreprise experte dans son domaine et reconnue de tous :

2019 : Lancement de Mon pôle formation et de la formation aux particuliers

2021 : Passage de la certification Qualiopi, financement des formations via le CPF, Pôle emploi, les OPCO

2022 : Investissement dans nos premiers locaux

Mon Pôle formation apporte le plus grand soin à former ses employés aux nouvelles techniques afin de répondre toujours mieux aux attentes de ses clients. Nous faisons de la **satisfaction client**, notre **priorité numéro 1**. Nos programmes de formations sont continuellement revus afin d'assurer une formation à jour selon les législations en vigueur.



1.2 Une équipe ancrée autour de valeurs communes

Notre équipe est composée de 4 personnes dédiées à la satisfaction de nos apprenants :

Organigramme

R.A : référent administratif.

R.P : référent pédagogique.

R.Q : référent qualité.

R.H : référent handicap.



Tiffany LESTROUBAC

Dirigeante
RQ, RP, RH, RA
Administration, Formatrice



Samuel CORNILLAUD

Directeur commercial et
financier



Sabrina

Assistante administrative



Hasina

Responsable des réponses à
appels d'offres

L'ensemble de nos collaborateurs internes et externes suivent une politique de formation en corrélation avec leurs attentes et celles de nos clients. Ils font l'objet d'évaluations annuelles afin de les accompagner dans une **stratégie d'amélioration continue**.

En bientôt 5 ans d'existence, Mon Pole Formation a su **répondre aux demandes les plus exigeantes** et se forger une forte réputation au fil d'expériences variées, menées avec efficacité auprès de nos clients.

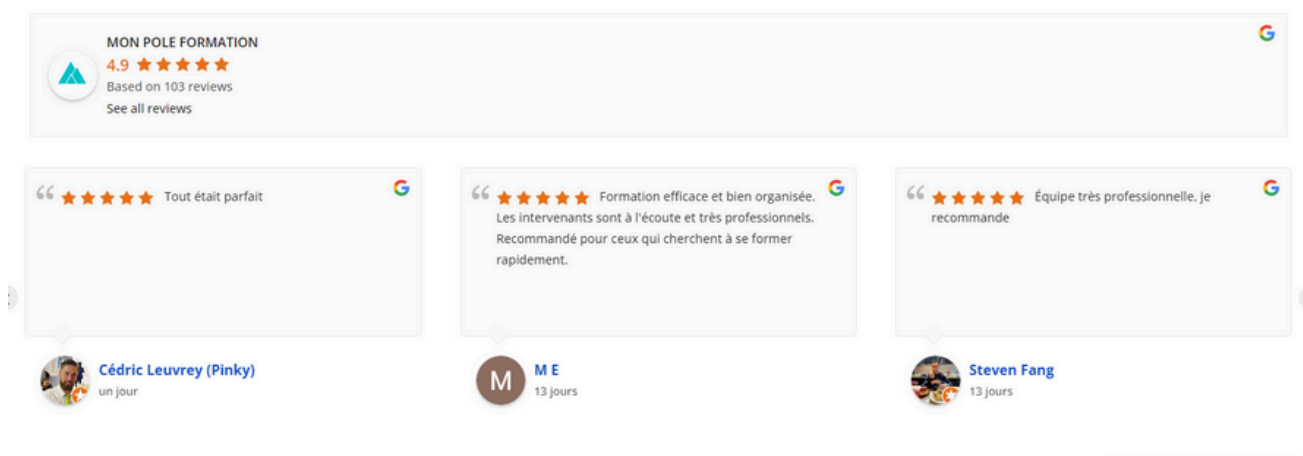
Pour toutes question pédagogiques, administratives ou lié à un handicap, veuillez prendre contact avec Madame LESTROUBAC à contact@monpoleformation.fr. Une réponse vous sera apportée sous 24h ouvrées.

1.4 Des prestations de qualité

Méthodique et rigoureux, nous avons su réaliser nos prestations en respectant l'ensemble des attentes.

Qui peut mieux en parler que **nos clients** ?

Nous sommes fières de maintenir une note de **4.9/5** sur Google my business **avec plus de 100 avis.**



1.6 Qualification de l'entreprise

Vous trouverez ci-après, la liste des qualifications de notre entreprise. Celles-ci sont renouvelées régulièrement, et ce en fonction de leur date de validité :

Certification QUALIOPI (ANNEXE)

Nous sommes heureux de vous informer que notre organisme de formation a obtenu la certification Qualiopi pour les actions de formation. Cette marque de qualité est délivrée par des instances accréditées et atteste de la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions de développement des compétences. L'obtention de la certification Qualiopi est le résultat d'un audit rigoureux et approfondi qui évalue la conformité de nos services aux standards élevés requis par le Référentiel National Qualité.

La certification Qualiopi est centrée sur sept critères déterminants qui assurent la qualité de la formation professionnelle. Ces critères englobent la clarté des objectifs des formations, la qualité des contenus, l'adéquation des moyens pédagogiques, l'efficacité des méthodes d'évaluation, ainsi que la compétence et la formation continue de nos formateurs.

Certification DATADOCK

Notre organisme de formation est fier d'annoncer que nous sommes désormais labellisés Datadock. Cette distinction est la preuve de notre engagement envers l'excellence et la qualité de nos formations. Datadock est une base de données unique qui permet aux financeurs de la formation professionnelle de vérifier la conformité des organismes de formation aux critères de qualité définis par la loi.

Être référencé dans Datadock signifie que notre organisme répond à six critères essentiels qui garantissent la qualité des formations que nous proposons. Ces critères incluent l'identification précise des objectifs de la formation, l'adaptation des dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation aux apprenants, l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux formations dispensées, ainsi que la qualification professionnelle et la formation continue de nos formateurs.

Vous trouverez **en annexe de notre offre, nos attestations de certificats qualité**

1.7 Plateforme e-learning - LMS

Avec l'apparition de la COVID-19, disposer d'un outil de formation en e-learning est devenu indispensable. C'est la raison pour laquelle nous avons développé notre propre plateforme e-learning (Learning Management System LMS), aussi appelé système de gestion de l'apprentissage. Nous pouvons bien entendu vous faire une démonstration !

The screenshot shows the LMS interface. On the left is a sidebar menu for 'Formation Prothésiste Ongulaire' with a progress bar at 13% (3/22 Steps). The main content area is titled 'Anatomie de l'appareil unguéal' and features a detailed diagram of a nail with various parts labeled. Text boxes provide definitions for these parts.

Préhension : permet de tenir des objets, de réaliser des actions comme le boutonage.

Défendre : déchirer, griffer, couper, gratter.

Anatomie de l'appareil unguéal

Les replis unguéaux

- Extrémité du doigt
- Replis latéraux
- Cuticule
- Repli sus-unguéal

La lame unguéale

- Bord libre
- Zone rosée
- Lunule
- Racine

ONGLE VISIBLE

RACINE

Expansion de la peau de la face dorsale de la phalange distale qui recouvre la racine de l'ongle. La cuticule termine le repli.

C'est la région de l'ongle qui n'adhère pas aux tissus sous-jacents.

Elle constitue la majeure partie de l'ongle visible et correspond au lit de l'ongle.

Couleur blanc opaque et forme semi-lunaire. Son aspect n'a pas reçu d'explication définitive.

Cachée par le repli sus-unguéal. Elle s'insère dans la peau, en s'amincissant progressivement en biseau, et repose directement sur la matrice dont elle dérive.

Pour mieux comprendre l'entretien et les soins des ongles, il est important de connaître l'anatomie de l'appareil unguéal.

Il s'agit d'un logiciel qui nous permet de créer, gérer, organiser et fournir du matériel de formation en ligne à notre audience / stagiaire :

Notre plateforme LMS présente de nombreux avantages en ce qui concerne l'expérience d'apprentissage.

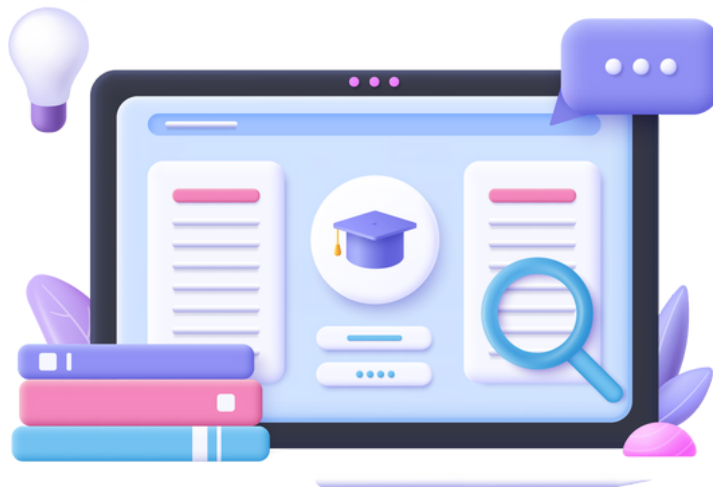
Notre plateforme LMS permet aux participants de mieux retenir les informations et d'avoir un apprentissage continu en complément des heures avec formateur. Cela permet :

Améliorer l'acquisition des connaissances : le matériel de formation est disponible en ligne, ce qui signifie que les participants y ont accès n'importe où, n'importe quand. Ils peuvent fixer leur propre rythme d'apprentissage, ce qui a des effets bénéfiques sur leur expérience d'apprentissage et leurs résultats.

Disposer d'un apprentissage continu : un LMS offre de la flexibilité. Avec leur emploi du temps chargé et rigide, nos participants ont besoin de flexibilité. Les formations en ligne prennent également moins de temps que les formations en présentiel.

1.8 Assistance technique FOAD et modalités d'accès

Vous recevrez vos accès à votre espace e-learning à la date de début de votre formation par email. Si vous rencontrez le moindre problème concernant l'espace e-learning, vous pouvez contacter le 01 87 66 57 66 à tout moment de la journée de 9h à 17h les jours ouvrés ou par email à contact@monpoleformation.fr. Nous vous répondrons sous 24h ouvrés.



1.9 Déroulement des formations

A la date de commencement de votre formation, vous recevrez par email vos identifiants et le lien de connexion à l'espace e-learning, ce même jour, votre formateur prendra contact avec vous pour caler votre première session de formation.

Nos formations sont flexibles et faites pour s'adapter à n'importe quel emploi du temps. Nous préconisons des sessions de 2h avec votre formateur que vous calez selon votre emploi du temps directement avec lui.

A l'issue de vos sessions avec votre formateur, vous recevrez les informations concernant le passage de la certification par le certificateur.

2.0 Droits et devoirs du stagiaire

Le stagiaire doit prendre connaissance du règlement intérieur et s'y conformer.

Chaque stagiaire est tenu au respect de la discrétion professionnelle.

Chaque stagiaire se doit de respecter des règles de civilité.

Le stagiaire étant acteur de sa formation, celle-ci dépendra de son dynamisme propre et de son implication personnelle.

3.0 Gestion des réclamations

Cette procédure concerne la gestion des enregistrements de réclamations en provenance de tiers, chez MON POLE FORMATION.

Une réclamation est l'expression écrite ou réceptionnée par tout moyen traçable, actant du mécontentement d'une relation client, fondée ou non, exprimée par écrit ou par tout moyen traçable, par un Tiers, mettant en cause directement ou indirectement MON POLE FORMATION et susceptible de porter atteinte à son image ou de comporter un risque financier.

Principales étapes du traitement des réclamations :

Le formulaire et le processus de gestion des réclamations sont disponibles en ligne sur le site de MON POLE FORMATION, dans l'onglet Réclamation situé dans le footer du site.

1) Réception et enregistrement de la réclamation :

Les réclamations peuvent se présenter sous forme de courrier postal ou du formulaire en ligne sur notre site (présent dans le footer) Chaque réclamation réceptionnée par tout moyen traçable fait l'objet :

D'un enregistrement dans le tableau Excel prévu à cet effet et de l'ouverture d'un dossier.

D'un accusé de réception dans un délai maximum de 3 jours ouvrables à dater de la réception de la date de la réclamation, à défaut de réponse dans ce délai.

2) Analyse de la réclamation et de son contexte :

Une reformulation de ce qui a été compris est faite afin de bien cibler la raison de la réclamation. Dans le cas d'un courrier ou courriel, un contact est établi par téléphone. Mon pôle formation procède ensuite à la recherche d'information.

3) Traitement et Réponse à la réclamation :

Le traitement de la Réclamation doit être effectué dans un délai raisonnable. Pour un traitement simple, le délai de réponse ne doit en aucun cas excéder 7 jours.

Dans le cas d'une résolution complexe de la Réclamation qui entrainerait un délai de traitement plus long, il convient d'en informer le Tiers par écrit dans les 5 jours en justifiant le retard de la réponse à venir et, en tout état de cause, dans un délai maximum de 1 mois à compter de la réception de la réclamation.

Mon pôle formation s'engage à :

- Fixer une échéance réaliste en fonction des possibilités (qui fait quoi, quand)
- Agir concrètement en apportant la réponse promise
- Informer le client du suivi.

4) Exploitation des réclamations :

Les réclamations feront l'objet :

- d'un report de leur nombre dans le tableau de bord annuel
- d'une analyse détaillée des causes afin de ne plus reproduire le problème
- de la mise en place d'une action corrective (processus d'amélioration continue) et de la vérification de son efficacité.

Règlement intérieur :

PRÉAMBULE

Article 1 – Objet et champ d'application du règlement

Le présent règlement s'applique à toutes les personnes participant à une action de formation à distance organisée par Mon Pole Formation. Il est transmis à chaque stagiaire en amont de la formation. Ce règlement établit les règles générales et permanentes relatives à la discipline et les sanctions pouvant être appliquées en cas de non-respect. Chaque participant s'engage à respecter ce règlement pendant toute la durée de la formation.

SECTION 1 : DISCIPLINE GÉNÉRALE

Article 7 – Assiduité du stagiaire en formation

Article 7.1 – Horaires de formation

Les horaires de la formation à distance sont communiqués au préalable aux stagiaires. La ponctualité est requise, et toute absence non justifiée est passible de sanctions. Les participants doivent signaler tout empêchement dès que possible.

Article 7.2 – Absences, retards ou déconnexions

En cas d'absence, retard ou déconnexion anticipée, les stagiaires doivent avertir l'organisme de formation et en indiquer la raison. Toute absence non justifiée peut faire l'objet de sanctions disciplinaires. Les participants dont la formation est financée par des organismes publics s'exposent à une retenue proportionnelle en cas de non-présence prolongée, conformément aux dispositions légales.

Article 7.3 – Formalisme attaché au suivi de la formation

Le stagiaire doit attester de sa présence lors de chaque session en ligne via les outils fournis (émargement électronique, présence sur la plateforme). À l'issue de la formation, une attestation de fin de formation est délivrée.

SECTION 2 : TENUE ET COMPORTEMENT

Article 9 – Tenue vestimentaire

Bien que la formation soit à distance, les stagiaires doivent se présenter en tenue correcte.

Article 10 – Comportement et étiquette numérique

Un comportement respectueux envers le formateur et les autres participants est exigé. Les stagiaires doivent veiller à maintenir un environnement propice à l'apprentissage, éviter les bruits de fond, et utiliser les outils numériques de manière appropriée (caméra allumée, micro éteint en cas de non-intervention). Les échanges doivent être respectueux et pertinents, favorisant le bon déroulement des sessions.

SECTION 3 : MESURES DISCIPLINAIRES

Article 12 – Sanctions disciplinaires

Tout manquement aux règles énoncées pourra donner lieu à des sanctions prononcées par le responsable de l'organisme de formation, en fonction de la gravité de la faute. Les sanctions possibles incluent :

- Rappel à l'ordre ;
- Avertissement écrit ;
- Suspension temporaire de la formation ;
- Exclusion définitive de la formation.

Les sanctions pécuniaires sont interdites. L'organisme de formation informera, si nécessaire, l'employeur du stagiaire ou le financeur de la formation.

Article 13 – Garanties disciplinaires

Article 13.1 – Information du stagiaire

Le stagiaire sera informé des motifs de la sanction avant toute décision. Une mesure conservatoire peut être prise si un comportement fautif nécessite une exclusion temporaire immédiate.

Article 13.2 – Convocation pour un entretien

En cas de sanction, le stagiaire sera convoqué par lettre recommandée ou contre décharge. La convocation précisera l'objet, la date et l'heure de l'entretien, ainsi que la possibilité de se faire accompagner par une personne de son choix.

Article 13.3 – Assistance durant l'entretien

Lors de l'entretien, le stagiaire pourra être assisté par un autre participant ou salarié de l'organisme. Le responsable expliquera les raisons de la sanction et écoutera les explications du stagiaire.

Article 13.4 – Notification de la sanction

La sanction sera notifiée par écrit au stagiaire dans un délai d'un jour franc à quinze jours après l'entretien.

MON POLE FORMATION

<https://monpoleformation.fr>

contact@monpoleformation.fr

01 87 66 15 16

06 72 73 95 60



monpoleformation.fr

ANNEXES

Charte de Responsabilité Sociétale de Mon Pôle Formation

Préambule

Mon Pôle Formation reconnaît que la formation est un levier de développement personnel et professionnel essentiel et s'engage à opérer de manière responsable vis-à-vis de nos parties prenantes et de l'environnement. Cette charte a pour objectif de formaliser nos engagements en termes de responsabilité sociétale.

Article 1 : Engagement Éthique et Transparence

Nous nous engageons à agir avec intégrité et transparence dans toutes nos opérations et à promouvoir des pratiques éthiques au sein de notre écosystème.

Article 2 : Qualité de l'Offre de Formation

Nous nous engageons à offrir des formations de qualité, accessibles et adaptées aux besoins du marché, tout en assurant l'égalité des chances à tous nos apprenants.

Article 3 : Développement Durable et Écologie

Nous adoptons une approche écologique dans la gestion de nos ressources et la mise en place de nos formations, visant à réduire notre empreinte carbone et à sensibiliser nos collaborateurs et apprenants aux enjeux environnementaux.

Article 4 : Responsabilité Sociale

Nous veillons au bien-être de nos employés, formateurs et apprenants, en assurant un environnement de travail sûr et inclusif, et en soutenant le développement local et social.

Article 5 : Dialogue avec les Parties Prenantes

Nous nous engageons à maintenir un dialogue ouvert avec toutes nos parties prenantes (collaborateurs, clients, fournisseurs, partenaires, etc.) pour intégrer leurs perspectives dans notre démarche RSE.

Article 6 : Innovation et Amélioration Continue

Nous nous engageons à innover constamment dans nos méthodes pédagogiques et à améliorer continuellement nos pratiques pour répondre aux enjeux de la RSE.

Article 7 : Gouvernance et Suivi

Nous mettons en place des indicateurs de performance RSE et un comité dédié pour suivre et évaluer régulièrement nos actions et nos progrès dans ces domaines.



CERTIFICAT N° 03676
VERSION 1

CAMEMBEAR
10 A Rue Malde Lattrede Tassigny
76420 BIHOREL

N° de déclaration : 28760677076
N° SIREN : 909349169

SGS ICS, organisme certificateur, atteste que l'organisme susmentionné est certifié :



Pour la(les) catégorie(s) d'action concernée(s) :
Les actions de formation

Programme de certification :

- Décret n° 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,
- Guide de lecture du référentiel national qualité publié sur le site du Ministère du Travail dans sa version en vigueur,
- Règlement de certification SGS ICS en vigueur

Certification prévue selon l'article L.6316-1 du Code du Travail

Délivré le : **24/01/2025**

Valable jusqu'au : **23/01/2028**

Laurent DAHMANI
Président de SGS ICS




Ce document comporte 1 page(s)

SGS ICS France
29, avenue Aristide Briand
F-94111 ARCUEIL Cedex
Téléphone +33 (0)1 41 24 86 54
Fax +33 (0)1 41 24 89 96

NB : Ce certificat reste la propriété de SGS ICS. Il doit lui être restitué en cas de suspension ou de retrait