

## Engagement et politique qualité du GRETA REUNION – Le mot du Président

La loi « Liberté de choisir son avenir professionnel » du 5 septembre 2018 a profondément et durablement réformé le monde de la formation professionnelle pour adultes.

Entre autres évolutions majeures, l'obligation pour les organismes de formation de se conformer à un label qualité national garantissant un certain nombre de critères qualité s'impose.

Le ministère de l'Éducation Nationale, outre de se conformer au décret national qualité du ministère du travail devenu par décret Qualiopi le 6 juin 2019, a choisi d'enrichir ce référentiel d'items propres au fonctionnement des GRETA et des GIP. Le référentiel qualité Eduform est né.

Le GRETA REUNION s'est donc engagé dans la mise en conformité de son pilotage, de son organisation, et de ses moyens de production afin d'atteindre les exigences du référentiel Eduform.

Impliqué depuis de nombreuses années dans une démarche qualité, le GRETA REUNION est depuis novembre 2021 labellisé Eduform sur les actions de formation continue.

Notre organisation s'appuie sur une approche par processus (Management, Réalisation des prestations, Support) dont l'objectif est de recueillir un ensemble d'informations et d'indicateurs nécessaires à notre amélioration permanente. Notre métier s'exerce par la mesure des constats et des résultats obtenus pour chaque prestation ; mesure partagée avec nos clients, bénéficiaires et financeurs.

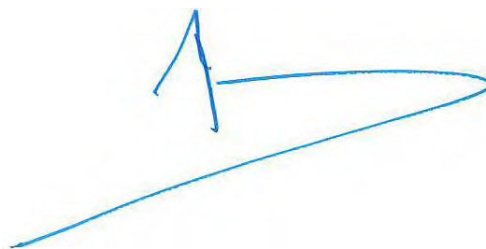
Chaque acteur du GRETA REUNION doit se mobiliser au quotidien pour la mise en œuvre et la cohésion des actions de cette démarche qualité dans le but d'améliorer continuellement la qualité de service. Tout le personnel doit garder à l'esprit que le travail d'équipe et l'implication de chaque collaborateur sont essentiels à l'atteinte des objectifs. Il se doit d'œuvrer dans ce sens pour l'obtention de résultats fidèles aux attentes des publics-clients et partenaires de notre structure.

En tant que service public de l'Éducation, la satisfaction client est notre ADN, l'essence même de notre mission. La réussite de cette démarche qualité est le fruit de chacun au sein du collectif.

Le 06 décembre 2022.

Le Président du GRETA REUNION

Thierry BUSSY



# CHARTRE QUALITÉ



## Nos 10 engagements pour des prestations de qualité

<b>Engagement 1</b>	Accès rapide et guidé à l'information sur l'offre de service.
<b>Engagement 2</b>	Accueil individualisé.
<b>Engagement 3</b>	Proposition d'une large gamme de prestations.
<b>Engagement 4</b>	Conseil et orientation personnalisés sur les prestations, recherche de la meilleure solution sur mesure.
<b>Engagement 5</b>	Adéquation aux prestations des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement.
<b>Engagement 6</b>	Accompagnement tout au long des prestations.
<b>Engagement 7</b>	Qualifications et compétences des personnels et intervenants garanties et développées tout au long de la vie.
<b>Engagement 8</b>	Prise en compte de la satisfaction des clients et des bénéficiaires.
<b>Engagement 9</b>	Engagement dans une démarche « responsabilité sociale des organisations ».
<b>Engagement 10</b>	Amélioration continue des prestations.

## Nos atouts

- ▶ **Disponibilité**
- ▶ **Écoute**
- ▶ **Compétences**
- ▶ **Expérience**
- ▶ **Réactivité**
- ▶ **Accompagnement - Suivi**
- ▶ **Sur-mesure**
- ▶ **Amélioration**