

**Délégation de Région Académique à la Formation  
Professionnelle Initiale et Continue**

DRAFPIC

NP/PE/VaM/n°02/2024-2025

Affaire suivie par :

Eric Allouche

Tél : 02 38 83 48 10

Mél : ce.dafpic@ac-orleans-tours.fr

Rectorat Orléans-Tours

21 rue Saint Etienne

45043 Orléans Cedex 1

Orléans, le 06/09/24

La Déléguée de région académique,  
La Directrice de l'IFPRA,  
Le Président du GRETA Centre-Val de Loire,  
Le CESUP des GRETA Centre-Val de Loire,

**Objet : Engagement du réseau de la formation professionnelle des adultes de la région académique  
Centre-Val de Loire dans une démarche d'amélioration continue**

Afin de répondre aux exigences réglementaires et satisfaire aux attentes des parties prenantes, la Délégation de Région Académique à la Formation Professionnelle Initiale et Continue (DRAFPIC), l'Institut de Formation Professionnelle en Région Académique, IFPRA Centre-Val de Loire et le GRETA Centre-Val de Loire ont mis en place une démarche qualité organisée en réseau.

Engagées, depuis plus de 10 ans, dans une démarche d'amélioration continue pour les actions de formation, la VAE, le bilan de compétences, l'apprentissage, ces structures mettent en œuvre et font vivre un système qualité participatif et intégré aux activités.

Le volet qualité de la loi sur la liberté de choisir son avenir professionnel de septembre 2018 a structuré et renforcé cette dynamique amenant le réseau à s'engager dans une démarche de labellisation en réseau.

En décembre 2020, le GIP FTLV-IP, les trois GRETA (Berry, CŒUR 2 LOIRE et Val de Loire) ont obtenu, en réseau, la labellisation Eduform / certification Qualiopi pour les actions de formation, la VAE, et le bilan de compétences. Dans le cadre de la création du GRETA Centre-Val de Loire, un audit d'ajout de sites est programmé. Quelques mois après, des audits de renouvellement du label seront réalisés pour les deux structures GIP et GRETA.

Le GIP FTLV-IP a étendu sa labellisation Eduform, en 2021, aux actions par apprentissage. Ainsi le CFA académique, porté par le GIP FTLV-IP, est engagé avec les unités de formation par apprentissage (UFA) et les Greta, dans une démarche d'amélioration continue, répondant aux exigences Eduform.

Nous nous engageons à inscrire durablement la démarche qualité dans nos pratiques pour apporter une réponse adaptée et des prestations conformes aux attentes des acteurs de notre territoire.

Dans ce cadre, nous nous assurons de la satisfaction de nos clients et bénéficiaires et traitons, le cas échéant, leurs réclamations. Pour ce faire, un dispositif de gestion des réclamations clients a été mis en place. Il a pour vocation de traiter de manière efficace, transparente et avec attention toute réclamation client.

**Conformément au référentiel Eduform, label qualité de l'Éducation nationale, nous nous engageons à ce que les clients et bénéficiaires de nos prestations aient la garantie de disposer des services suivants :**

- Accès rapide et guidé à l'information sur l'offre de service ;
- Accueil individualisé ;

- Proposition d'une large gamme de prestations ;
- Conseil et orientation personnalisés sur les prestations, recherche de la meilleure solution sur mesure ;
- Adéquation aux prestations des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement ;
- Accompagnement tout au long des prestations ;
- Qualifications et compétences des personnels et intervenants garanties et développées tout au long de la vie ;
- Prise en compte de la satisfaction des clients et des bénéficiaires ;
- Engagement dans une démarche "Responsabilité Sociétale des Organisations" ;
- Amélioration continue des prestations.

La réussite de cette démarche nécessite l'adhésion de tout le personnel des différentes structures du réseau et l'engagement de chacun. C'est ensemble que nous portons cet engagement.

Fait à Orléans, en cinq exemplaires, le 6 septembre 2024.

Pour la Délégation de Région Académique à la  
Formation Professionnelle Initiale et Continue  
Pôle Formation Continue»

DRAFFPIC,

Nicole Pellegrin

Pour l'Institut de Formation Professionnelle en  
Région Académique, IFPRA Centre-Val de Loire

Directrice de l'IFPRA,

Nicole Pellegrin

Pour le GRETA Centre-Val de Loire

Président,

Pour le GRETA Centre-Val de Loire

CESUP,

Jean-Marie Agnan

