

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

DRAFPIC
NP/PE/VaM/n°28/2022
Affaire suivie par :
Laurence Mitaut-Huguet
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 12/10/2022

La Déléguée de Région Académique,
La Directrice du GIP FTLV-IP,
Messieurs les CESUP des GRETA Berry,
CŒUR 2 LOIRE et Val de Loire,
Mesdames les Présidentes des Greta CŒUR 2 LOIRE
et Val de Loire,
Monsieur le Président du Greta Berry,

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), le Groupement d'Intérêt Public Formation Tout au Long de la Vie - Insertion Professionnelle (GIP FTLV-IP), le Greta Berry, le Greta CŒUR 2 LOIRE et le Greta Val de Loire, ont mis en place une démarche qualité organisée en réseau.

Engagé, depuis plus de 10 ans, dans une démarche d'amélioration continue pour les actions de formation, la VAE, le bilan de compétences, l'apprentissage, le réseau met en œuvre et fait 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 décembre 2020, le GIP FTLV-IP, le Greta Berry, le Greta CŒUR 2 LOIRE et le Greta Val de Loire ont obtenu, en réseau, la labellisation Eduform / certification Qualiopi pour les actions de formation, la VAE, et le bilan de compétences.

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. Car c'est ensemble que nous portons cet engagement.

Fait à Orléans, en cinq exemplaires, le 12 octobre 2022

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

et

Pour le Groupement d'Intérêt Public Formation Tout
au Long de la Vie - Insertion Professionnelle

La Déléguée de Région Académique,
La Directrice du GIP FTLV-IP,



Nicole Pellegrin

Pour le Greta CŒUR 2 LOIRE

La Présidente,

Sandrine Dupuis

Le Chef d'établissement support (CESUP),

Jérôme Barette



Pour le Greta CŒUR 2 LOIRE

La Présidente,





Sandrine Dupuis

Le Chef d'établissement support (CESUP),

Jérôme Baretje

Pour le Greta Berry

Le Président,



Jérôme Allouis

Le Chef d'établissement support (CESUP),



Yannick Loiseau



Pour le Greta Val de Loire

La Présidente

Christelle Charlot-Gohier

Le Chef d'établissement support (CESUP),

Philippe Sai

