



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

greta-cfa
ARDENNES)))

Engagements de service du GRETA-CFA des Ardennes

Au regard des exigences du Label Qualité de l'Éducation National pour la Formation Professionnel « **EDUFORM** » et du Référentiel National Qualité « **QUALIOPI** », tous les clients et bénéficiaires de nos prestations, ont la garantie de disposer des services suivants :

- Un accès rapide et guidé à l'information sur notre offre de service.
- Un accueil individualisé et un traitement réactif de la demande (première réponse au maximum dans les 5 jours).
- Une large gamme de prestations pour répondre à leurs besoins.
- Un conseil et une orientation personnalisés sur les prestations et une recherche de la meilleure solution sur mesure, avec une réponse dans un délai de 15 jours maximum, suivant l'entretien ou rendez-vous.
- Une adéquation aux prestations des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement et leur formalisation par le biais d'un contrat pédagogique qui précise les objectifs, les contenus et les modalités.
- Un accompagnement tout au long des prestations par un référent dédié, avec un suivi, une évaluation et un réajustement du parcours du bénéficiaire, si nécessaire.
- Une garantie sur les qualifications et les compétences des personnels et intervenants, développées tout au long de leur vie professionnelle et réactualisées par le biais de formations régulières.
- Une prise en compte systématique de la satisfaction des clients et des bénéficiaires.
- Un engagement dans une démarche « responsabilité sociétale des organisations », par la prise en compte des attentes des parties prenantes sur ce sujet, ainsi que sur celui du développement durable.
- Une amélioration continue des prestations par la prise en compte de la satisfaction des clients et des bénéficiaires.

Fait à Charleville-Mézières, le 3 janvier 2023