

CHARTRE QUALITE

Nos 10 engagements pour des prestations de qualité

▶ Disponibilité	▶ Réactivité	▶ Sur-mesure
▶ Ecoute	▶ Suivi	▶ Expérience
	▶ Compétences	

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

Les GRETA CFA de l'académie de Lyon, labellisés EDUFORM (version 2017) appliquent la charte qualité EDUFORM (version 2019) et se mettent en conformité afin d'obtenir la certification QUALIOP1 et le nouveau label EDUFORM