

## ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

L'engagement du Greta de Rouen se poursuit avec notre démarche QUALITÉ, visant à garantir la qualité de ses prestations d'accompagnement de formation, qu'elles soient courtes, qualifiantes, diplômantes, ou en alternance.

A présent certifiés, **l'amélioration continue** du service rendu à nos clients et bénéficiaires, prescripteurs, financeurs demeure une orientation prioritaire du GRETA de Rouen.

Pour garantir cette démarche, le Greta de Rouen, dans le respect des orientations nationales, s'appuie sur le référentiel EDUFORM et à ce titre :

- Définit une Politique Qualité cohérente avec le Plan Stratégique du Greta.
- Définit la notion de « Service sur mesure » pour chaque filière du Greta.
- Identifie et quantifie les mesures nécessaires pour être en conformité avec les exigences du référentiel EDUFORM.

Pour atteindre cet objectif, nous nous engageons poursuivre la structuration du fonctionnement de notre organisation dans une logique de « management par les processus ».

Ce management, participatif, se veut être en cohérence avec :

- notre système d'information ;
- le système Qualité, tel qu'il a été initié depuis 2014 avec la démarche collective du Réseau des Greta de l'Académie de Rouen,
- les rôles et responsabilités de l'ensemble des collaborateurs, sollicités autant que de besoin en fonction des projets développés,
- la communication interne,
- et le partage des bonnes pratiques, dans un objectif de capitalisation et de mutualisation des ressources.

Nous demandons l'adhésion de tous les acteurs et collaborateurs du Greta ainsi que de tous les membres de notre Groupement, nécessaire condition de réussite à cet objectif d'amélioration de notre organisation et valorisation des services rendus à nos clients.

Pour l'Équipe de Direction,  
Le Président

Fait à Rouen, le 27 novembre 17

  
G.FRANCOIS