



Construire ensemble
les compétences de
demain.

MANUEL QUALITE

GRETA Strasbourg Europe



éduform
 Label qualité de l'Éducation nationale
 pour la formation professionnelle

Qualiopi
 processus certifié

La certification qualité a été
 délivrée au titre des catégories
 d'actions suivantes :
Actions de formation



PRESENTATION DU MANUEL QUALITE

Le manuel qualité :

Présente le GRETA et son environnement

Expose sa politique qualité

Présente l'architecture de la démarche qualité du GRETA Strasbourg Europe

Présente les modalités de description et les règles de pilotage du SMQ

Expose les dispositions prises pour garantir la qualité des prestations

Documents de référence

Nouveau référentiel EDUFORM 2 publication au BO n°27 du 08/07/2021

Convention constitutive et règlement intérieur du GRETA Strasbourg Europe

Recueil des Lois et Règlements du Ministère de l'Éducation Nationale (textes applicables à la formation continue des adultes)

Réglementation relative au droit de la formation continue.

Destinataires

Le manuel qualité est destiné à tous les acteurs du GRETA.

Il est aussi un document d'information à l'usage de nos clients et partenaires

Sigles

Tous les sigles et abréviations utilisés dans ce manuel sont explicités en dernière page

Domaine d'application du système de management de la qualité

Champ de la certification : Activités du GRETA : conception et prestation de formation continue pour adultes. Les dispositions décrites dans le manuel qualité s'appliquent à l'ensemble des activités contribuant à la réalisation de prestations de formation.

Les exigences du référentiel de bonnes pratiques Eduform, version 2022, s'appliquent sans exclusion.

Périmètre de certification : Le service commun, les sites permanents, les établissements actifs du GRETA, Le Centre Multimodal et l'Atelier de Pédagogie Personnalisée. L'ACI J'Offre est exclu du périmètre.

Informations contenues

Les activités mises en œuvre au sein du GRETA sont schématisées dans la cartographie générale des processus.

Le manuel fait référence aux procédures documentées établies pour le système de management de la qualité.

Il est révisé autant que de besoin.

MISSIONS DE L'ÉDUCATION NATIONALE

Le GRETA contribue aux missions et objectifs fixés dans la Loi n°2018-771 du 05 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel. Elle réaffirme la mission de formation tout au long de la vie des établissements d'enseignement et confirme le GRETA en tant que structure de base permettant aux établissements scolaires publics de mettre en œuvre les activités de formation continue des adultes.

« L'éducation permanente fait partie des missions des établissements d'enseignement. Elle offre à chacun la possibilité d'élever son niveau de formation, de s'adapter aux changements économiques et sociaux et de valider les connaissances acquises. »

Ces missions sont rappelées dans la Charte Nationale Qualité de l'Éducation Nationale en Formation d'Adultes.

Le réseau des GRETA :

Pour assurer ses missions de Formation Continue, l'Éducation Nationale met en place dans chaque académie un réseau de GRETA, Groupements d'Établissements Publics Locaux d'Enseignement (EPLÉ).

Ces établissements sont liés par une convention constitutive.

L'adhésion à un GRETA est soumise à l'approbation du conseil d'administration de chaque établissement. (Décrets n° 93-432 du 24 mars 1993 et n° 92-275 du 26 mars 1992 ; la circulaire n° 93-159 du 16 mars 1993)

Charte qualité

En février 1993, l'Éducation Nationale a marqué sa volonté de s'impliquer dans une démarche d'amélioration de la qualité en publiant la Charte Nationale Qualité de l'Éducation Nationale en Formation d'Adultes.

Labellisé depuis 2017, le GRETA Strasbourg Europe s'engage à respecter les 10 engagements qualité du nouveau référentiel EDUFORM.

Cet engagement a été réaffirmé en 2020 avec la transition vers le label EDUFORM 2 et QUALIOPI

L'objectif pour les GRETA est d'améliorer leur organisation afin de répondre aux attentes de leurs partenaires publics et privés.

Politique académique

La politique du GRETA s'inscrit dans les orientations générales définies par la Ministre de l'Éducation Nationale et par le Recteur de l'Académie de Strasbourg et impulsées par la Délégation de Région Académique à la formation professionnelle initiale et continue (DRAFFPIC)

Les orientations ministérielles sont les suivantes :

- Garantir la montée en compétences des individus ;
- Répondre aux besoins de professionnalisation des entreprises ;
- Enrichir le dialogue avec les acteurs de la formation, de l'emploi et de l'orientation ;
- Développer la formation tout au long de la vie par un meilleur continuum formation initiale / formation continue.

Afin de mettre en œuvre ces orientations, la stratégie académique de développement de la formation professionnelle continue a fixé 6 axes principaux :

AXE 1 : Améliorer le pilotage du réseau des établissements au service de la stratégie de développement de la formation professionnelle

AXE 2 : Accélérer la mutualisation des ressources pédagogiques et la cohérence de l'offre de service pour faire de l'EPLÉ un espace de formation professionnelle à même de satisfaire tout type de public d'apprenants

AXE 3 : Renouveler et développer des offres de prestations en y intégrant les nouvelles modalités pédagogiques de formation et de certification

AXE 4 : Développer et promouvoir une offre de formation cohérente avec les besoins par une veille sur le marché et une présence renforcée sur les territoires

AXE 5 : Renforcer l'accompagnement des apprenants vers l'aboutissement de leur parcours de formation en vue d'une insertion sociale et professionnelle réussie

AXE 6 : Assurer un haut niveau de compétence des acteurs du réseau de la formation professionnelle, adapté aux exigences des bénéficiaires et des commanditaires tout en les fidélisant aux structures de formation

PRESENTATION DU GRETA Strasbourg Europe

Le GRETA est un organisme de formation des adultes au sein de l'Éducation Nationale.

Créé le 1er septembre 1974, le GRETA Strasbourg Europe est constitué de 52 établissements scolaires membres, de 2 centres permanents (Centre Multimodal et Atelier de Pédagogie Personnalisée) et d'un Atelier et Chantier d'Insertion. Les 52 établissements membres mettent en œuvre leurs moyens propres pour développer des activités de formation et pour répondre aux besoins des clients du GRETA Strasbourg Europe.

L'Atelier de Pédagogie Personnalisée de Molsheim et le Centre Multimodal situé à Strasbourg assurent de manière permanente la mise en œuvre d'actions de formation individualisée.

L'Atelier Chantier d'Insertion J'Offre, implanté à Holtzheim permet à des personnes éloignées de l'emploi d'être accompagnées dans l'apprentissage de métiers dans le secteur du BTP tout en leur garantissant un emploi d'insertion et en les accompagnant vers une insertion professionnelle durable.

Le GRETA dispense des formations qualifiantes ou diplômantes dans de nombreux domaines et à tous niveaux, du CAP au BTS, des formations professionnalisantes, des formations obligatoires, ainsi que des préparations aux concours et examens, répondant ainsi aux exigences de ses « clients financeurs » et aux besoins de qualification des clients « stagiaires bénéficiaires ».

En 2021, le GRETA Strasbourg Europe a développé un chiffre d'affaires de 2 987 591,23€ et réalisé 251 994 heures stagiaires pour 2672 apprenants.

Engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue, le GRETA Strasbourg Europe est labellisé Eduform depuis 2017, Label EDUFORM 2 et QUALIOPI en 2020

Adresse du siège du GRETA Strasbourg Europe

GRETA Strasbourg Europe

22 rue Lixenbuhl

CS 600650

67402 ILLKIRCH Cedex

Tél : 03 88 40 77 00

Fax : 03 88 40 77 19

e-mail : gse@strasbourg.greta.fr

Site Internet : www.greta-alsace.fr

Page Facebook : www.facebook.com/greta.strasbourg.europe

Représentant légal :

Denis FEIDT, Chef d'Etablissement Support

Proviseur du lycée Le Corbusier, Illkirch

Président élu :

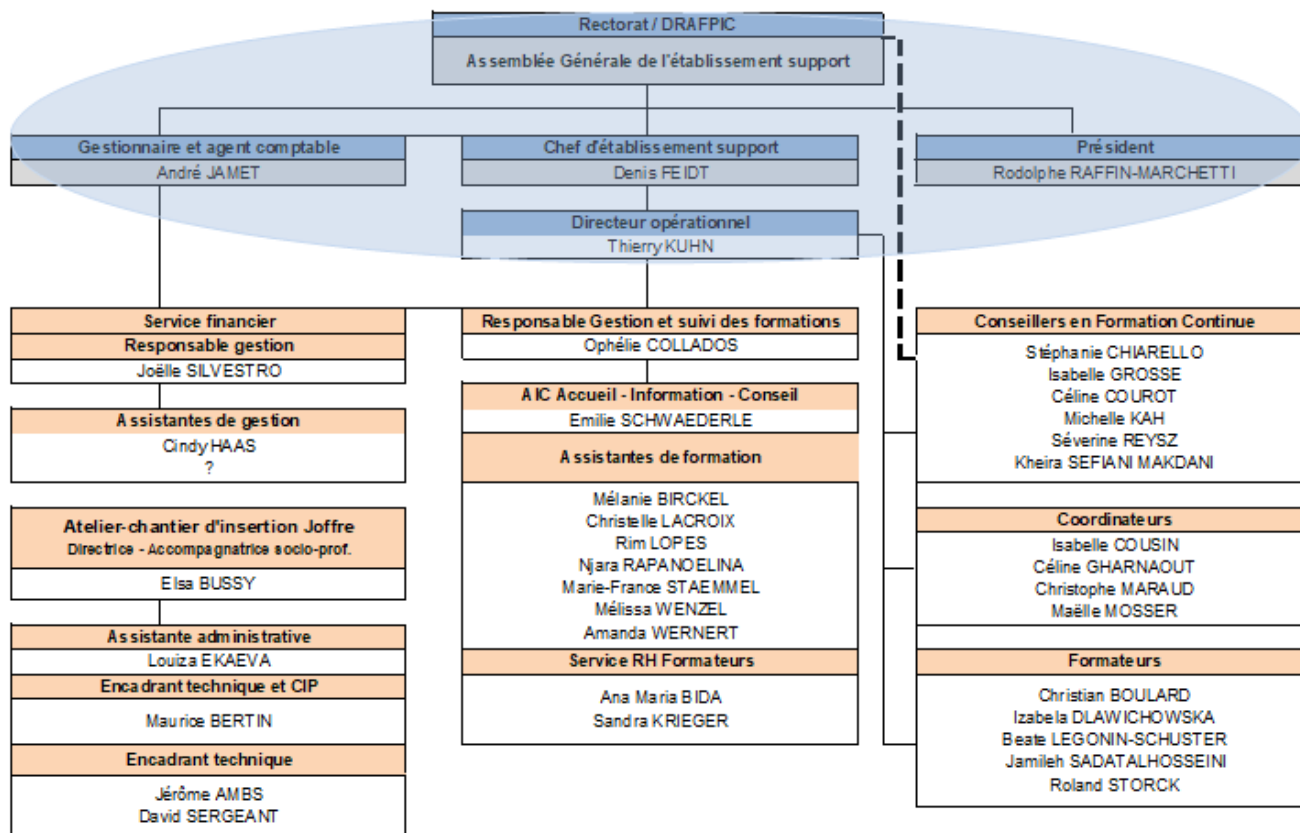
Rodolphe RAFFIN-MARCHETTI

Proviseur du lycée Rudloff, Strasbourg



ORGANIGRAMME

(mise à jour du 15/03/2023)



Référents

Responsable qualité : Thierry KUHN

Chargée de suivi qualité : Céline GHARNAOUT

Référente Parcours Insertion et Référente Handicap : Céline GHARNAOUT

Sécurité - COVID-19 : RGPD : Ana-Maria BIDA

NOTRE OFFRE DE FORMATION

Tertiaire

- Plateforme BTS en 1 an
- Secrétariat
- Bureautique
- Comptabilité/Gestion
- Commerce/Vente
- Logistique
- DSCG
- Centre d'examens : TOSA

BTP

- Energétique
- Bois
- Electrotechnique
- Gros œuvre
- Second œuvre
- Interventions et maintenance des bâtiments
- Froid et climatisation
- Fluides frigorigènes
- Travaux publics

Hôtellerie restauration

- CAP cuisine
- CQP gouvernantes
- CAP Pâtisserie, boulangerie
- MC sommellerie
- CQP Employé d'étage
- CAP Production et Service en Restauration

Formations générales

- Savoirs de base et compétences clés
- Remise à niveau
- Préparation de concours
- CléA
- Voltaire
- Centre d'examens CléA

APP

- Apprendre à apprendre
- PIX
- Cléa numérique
- Culture numérique

Langues

- Anglais, allemand, japonais, alsacien, chinois
- FLE, FLI
- Centre d'examens DCL, Linguaskill, Goethe-Pro, Test Bright, Certificat Voltaire, Certificat Le Robert

Industrie

- Maintenance industrielle
- Maintenance automobile
- Electricité industrielle
- Chaudronnerie
- Usinage
- Agroalimentaire
- Conception et production industrielles
- Imprimerie
- Maintenance des cycles
- Systèmes numériques et connectés.

Artisanat

- CAP / BP coiffure
- CAP Ebéniste
- Tapissier décorateur
- CAP Métiers de la mode
- CAP Fleuriste
- CAP Art et Techniques de la bijouterie joaillerie

Sanitaire et Social

- CAP AEPE
- Titre Agent d'Accompagnement d'Adultes Dépendants
- MCAD
- Diététique
- BTS ABM
- BTS IRTM

Sécurité/Logistique

- Habilitations électriques
- SST
- PRAP
- Sécurité

Transport

- CAP navigation fluviale
- Patente rhénane
- Patente Radar
- Attestation Spéciale Passagers
- Attestation expert bateau à passagers
- ASR

NOS SITES DE FORMATION

Schiltigheim :

1. Lycée Emile Mathis
2. Lycée Aristide Briand

Molsheim :

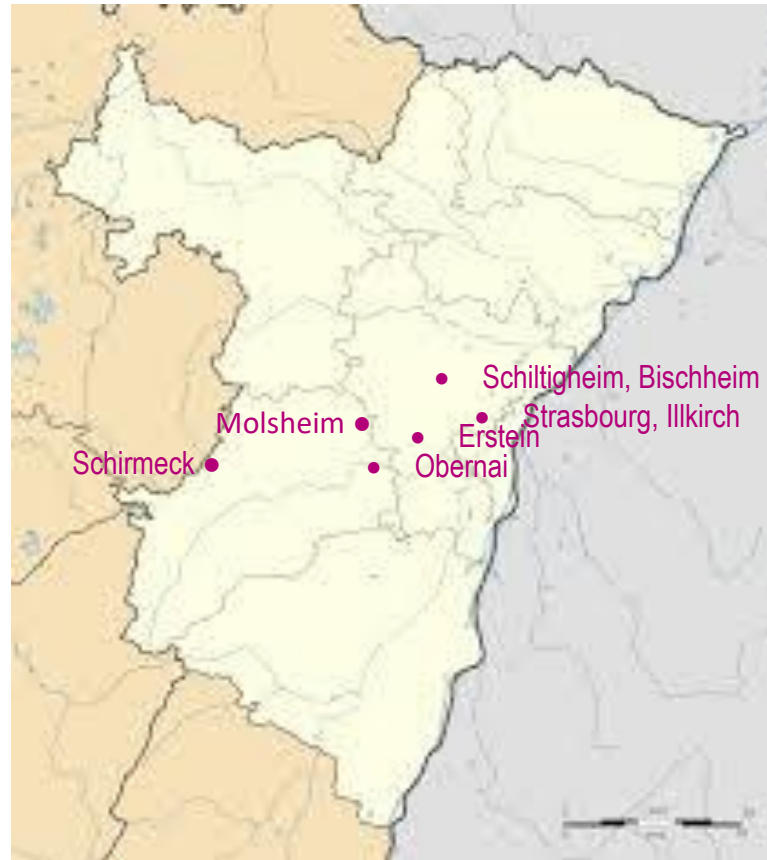
3. Lycée Louis Marchal
(site de l'APP)
4. Lycée Camille Schneider

Obernai :

5. Lycée Paul Emile Victor
6. Collège Europe

Schirmeck :

7. Lycée Haute Bruche



Illkirch :

8. Lycée Le Corbusier
(lycée Support)
9. Lycée Gutenberg
(siège du GSE)
10. Lycée Alexandre
Dumas
11. EREA

Strasbourg :

12. ESAT L'ESSOR (site du Centre
Multimodal)
13. Lycée Jean Rostand
14. Lycée Couffignal
15. Lycée Marcel Rudloff
16. Lycée Oberlin + annexe Rue
Baldun-Grien
17. Lycée René Cassin
18. Collège Louise Weiss

Erstein :

19. Lycée Marguerite Yourcenar

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Dans la continuité du travail déjà réalisé par le GRETA Strasbourg Europe en matière de respect de la qualité et avec la volonté permanente de donner entière satisfaction à nos clients et à nos partenaires, la Direction s'engage à mettre en place un Système De management de la Qualité conformément aux exigences du label EDUFORM dans sa version 2 (répondant également aux normes QUALIOPI).

L'évolution constante de l'environnement de la Formation Tout au long de la Vie nous amène à nous adapter de façon permanente pour proposer des prestations répondant aux enjeux et aux objectifs nationaux en matière de lutte contre le manque ou l'obsolescence des compétences afin de favoriser l'insertion professionnelle et la pérennisation des emplois.

Notre démarche qualité, sous-tendue par l'amélioration continue, constitue un projet central et fédérateur nécessitant l'adhésion de tous, à chaque instant. La participation active, les propositions et l'initiative de chacun dynamiseront notre Système Qualité. Cet élan sera le moteur de notre ambition afin de rendre notre organisme de formation toujours plus performant.

La direction s'engage à mettre en place les actions nécessaires afin :

- **Satisfaire les exigences des clients,**
- **Respecter nos engagements auprès des clients pour maintenir leur confiance et établir une véritable relation de partenariat,**
- **D'être en conformité avec la réglementation et toutes les exigences applicables,**
- **D'améliorer notre offre de formation,**
- **D'améliorer de façon continue la qualité de nos prestations,**
- **Favoriser initiative et approche participative pour l'amélioration.**

Les axes du Système de Management de la Qualité retenus sont les suivants :

- Mise en place un dispositif du pilotage du système de management de la qualité SMQ révisé en 2023 et approuvé en 2023
- Proposer des réponses adaptées au commanditaire, qu'il s'agisse d'un individuel, d'une entreprise, d'une collectivité ou d'un autre organisme
- Développer l'offre de prestations en nous appuyant sur les ressources de nos établissements membres mais aussi avec le réseau régional ou national des GRETA
- Maintenir un équilibre financier

Nous donnons à Thierry KUHN, Responsable Qualité, Directeur opérationnel du GSE, la responsabilité et l'autorité de développer, mettre en œuvre, entretenir améliorer, vérifier et surveiller les processus du système qualité, sensibiliser le personnel aux exigences du client, développer l'esprit qualité, animer le système qualité de l'entreprise et rendre compte de son fonctionnement.

Nous nous engageons à ce que cette politique et les objectifs à atteindre soient connus, partagés, et que les moyens et ressources nécessaires soient dégagés pour sa mise en œuvre par l'ensemble des collaborateurs.

Nous demandons, orientons et soutenons les pilotes de processus Thierry KUHN (P1), Kheira SEFIANI (P2), Michelle KAH Séverine REYSZ (P3), Stéphanie CHIARELLO/Isabelle GROSSE (P4), Céline COUROT (P5), Ophélie COLLADOS (P6), Ana-Maria BIDA (P7), **et l'ensemble des collaborateurs dans leur implication dans notre démarche qualité afin d'assurer la réussite et l'amélioration de la politique engagée.**

Rodolphe RAFFIN-MARCHETTI
Président du GRETA Strasbourg Europe

Denis FEIDT
Chef d'Etablissement Support

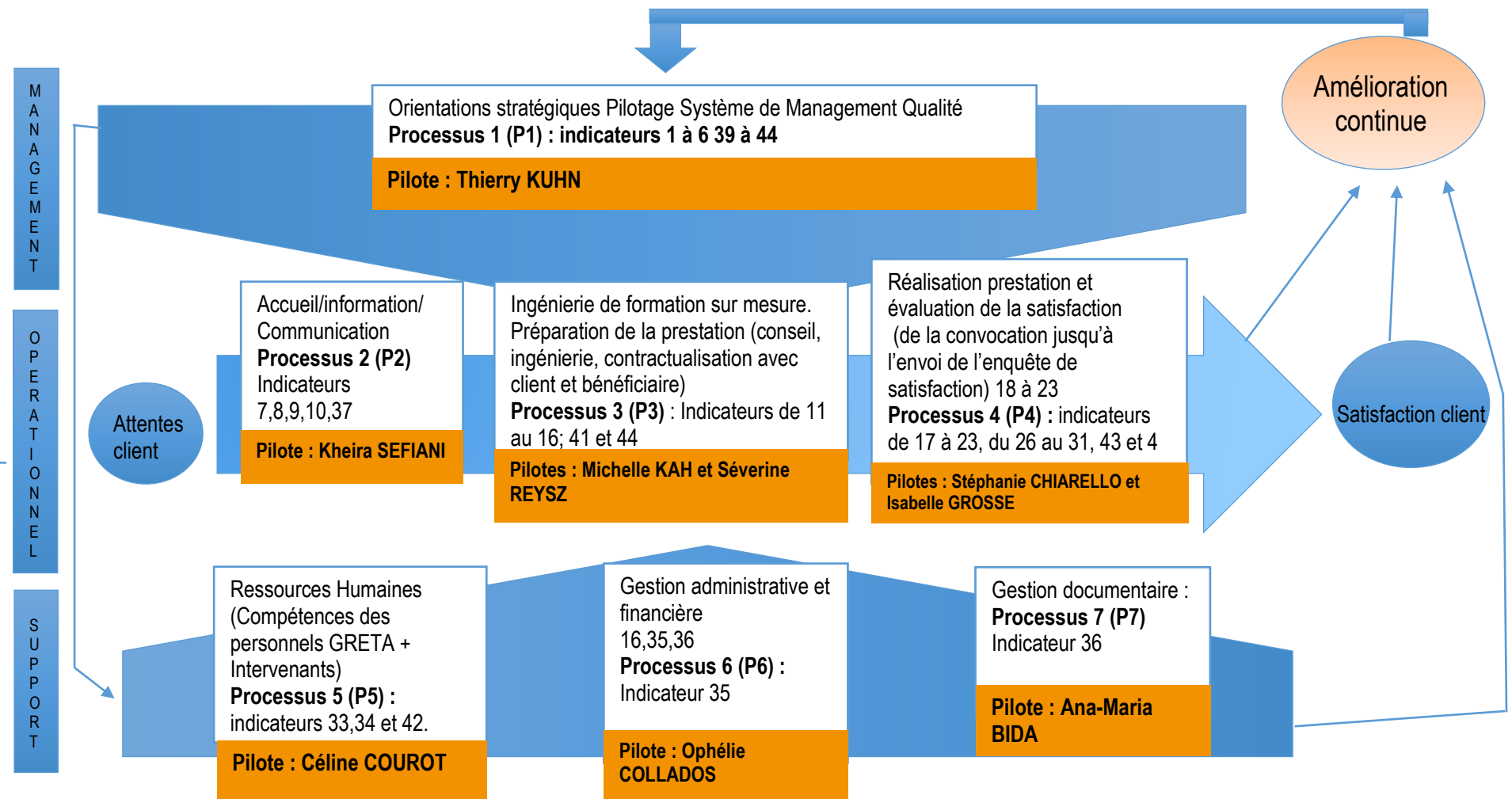
CHARTRE QUALITE

Nos 10 engagements pour des prestations de qualité :

- 1. Accès rapide et guidé à l'information sur l'offre de service.
- 2. Proposition d'une large gamme de prestations.
- 3. Adéquation aux prestations des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement.
- 4. Qualifications et compétences des personnels et intervenants garanties et développées tout au long de la vie.
- 5. Engagement dans une démarche « responsabilité sociétale des organisations ».

- 6. Accueil individualisé.
- 7. Conseil et orientation personnalisés sur les prestations, recherche de la meilleure solution sur mesure.
- 8. Accompagnement tout au long des prestations.
- 9. Prise en compte de la satisfaction des clients et des bénéficiaires.
- 10. Amélioration continue des prestations.

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS



ORGANISATION DU SMQ et OBJECTIFS QUALITE

Le **S**ystème de **M**anagement de la **Q**ualité SMQ couvre l'ensemble des activités du Greta Strasbourg Europe, il s'applique ainsi aux activités du siège, aux activités des 2 dispositifs de formation délocalisés (Centre Multimodal et APP) mais également à tous les établissements accueillant des actions de formation.

Le SMQ s'appuie sur le responsable qualité qui met en place et coordonne les réunions des groupes de travail par processus :

- 7 groupes de travail par processus

Objectif de ces groupes de travail :

- Suivre les objectifs et les actions à mettre en place pour chaque processus
- Rendre compte au responsable qualité de l'atteinte des objectifs

Processus n°1 : Orientations stratégiques, pilotage, système management qualité

Pilote : **Thierry KUHN, Directeur Opérationnel et Responsable de la démarche qualité**

Membres : Comité Directeur, Responsable qualité, chargé de suivi qualité

Descriptif : l'offre de formation professionnelle du GSE évolue constamment en fonction des besoins de la clientèle et des territoires et selon les orientations stratégiques du Ministère, du Rectorat et de la Délégation Académique. La démarche qualité est diffusée auprès de tous les acteurs du Greta et des EPLE ; elle est pilotée par la direction et s'améliore en permanence.

Finalités :

- Décliner la politique de la formation professionnelle définie par la Rectrice,
- Tenir compte des orientations stratégiques pour développer la formation professionnelle,
- Animer et évaluer la mise en œuvre le contrat d'objectifs et le plan de développement du GSE,
- Adapter l'offre de formation du GSE en fonction des besoins du territoire, des clients et des ressources des établissements membres
- Analyser et suivre les résultats afin d'améliorer en permanence le système de management de la qualité
- Mettre en place et suivre le traitement des dysfonctionnements internes et externe (traitement curatif et préventif).

Processus n°2 : « Accueil/Information/Communication » :

Pilote : **Kheira SEFIANI, CFC**

Membres : Responsable qualité, Chargé de suivi qualité, assistantes chargées d'accueil, Référent Parcours Insertion, Référent Handicap, DDFPT, formateurs

Descriptif : Le GSE s'engage à assurer l'accueil du public, fournir aux clients une information accessible et actualisée sur l'offre de formation, améliorer la communication interne/externe et assurer la promotion de l'offre.

Finalités :

- Prendre en charge les demandes et donner des informations de premier niveau
- Transmettre les demandes aux CFC concernés pour leur permettre de répondre par un conseil personnalisé
- Communiquer sur l'offre de formation auprès du public par une grande diversité de supports

Processus n °3 : Préparation de la prestation (Conseil, Ingénierie, Contractualisation avec le client/bénéficiaire)

Pilotes : Michelle KAH et Séverine REYSZ, CFC

Membres : Responsable qualité, chargé de suivi qualité, coordinateurs, assistantes de formation, formateurs

Descriptif :

Le GSE fait à tous les bénéficiaires une proposition de formation qualitative et sur-mesure, adaptée à tous types de publics.

Finalité qualité :

- Traiter les demandes entrantes
- Proposer un conseil personnalisé et faire une offre de formation sur mesure
- Focus sur les nouvelles modalités pédagogiques : tutorat à distance, Apprenant Agile, Modularités- Blocs de compétences, ...

Processus n °4 : « Réalisation de la prestation »

Pilotes : Stéphanie CHIARELLO et Isabelle GROSSE, CFC

Membres Responsable qualité, chargé de suivi qualité, coordinateurs, assistantes de formation, formateurs, DDFPT, Référent Parcours Insertion, Référent Handicap

Descriptif :

- Le GSE veille à ce que la proposition pédagogique soit déclinée dans la prestation et met en œuvre un suivi pédagogique rigoureux ainsi que des supports pédagogiques clairs et adaptés à tous les apprenants.
- Le GSE mesure la satisfaction des bénéficiaires de formation et des clients et assure le conseil et le suivi post-formation.

Finalité qualité :

- Assurer l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre et un environnement approprié (conditions, locaux adaptés à la prestation et avec une capacité d'accueil suffisante, équipements adaptés et en nombre suffisant, plateaux techniques, ressources techniques et documentaires, accès facilité à internet, ...).
- Assurer le suivi pédagogique de tous les apprenants et individualiser ce suivi avec l'appui du Référent Parcours Insertion et du Référent Handicap
- Proposer aux apprenants des supports clairs et utiles pour leur parcours
- Mettre en place et analyser la satisfaction des stagiaires, des commanditaires, des financeurs, ...
- Suivre les indicateurs d'évaluation (taux de satisfaction, taux de réussite aux examens et certifications, taux d'insertion.)
- Assurer le conseil et le suivi post-formation des apprenants

Processus n °5 : « Ressources Humaines, compétences des personnels »

Pilote : Céline COUROT, CFC

Membres : Responsable qualité, Responsable administrative, Assistantes service RH Formateurs, Assistante de gestion, Chargé du suivi qualité

Descriptif

Le GSE s'assure de disposer des compétences adéquates pour proposer des formations, des accompagnements et des conseils de qualité aux clients. Il concourt au développement des compétences des personnels et à leur qualité de vie au travail pour accompagner la stratégie du GRETA.

Finalités :

- Développer les compétences des personnels du GSE en cohérence avec la stratégie de la formation professionnelle,
- Réussir le recrutement d'un nouveau personnel en cohérence avec un besoin défini,
- Suivre les évolutions de carrière des personnels du GSE,

Processus n °6 : « Gestion administrative et financière » : assurer la gestion administrative et financière

Pilote : **Ophélie COLLADOS, Responsable administrative et suivi des formations**

Membres : Responsable qualité, Responsable Gestion, Assistante service RH Formateurs, Chargé du suivi qualité

Descriptif :

Le GSE se dote des moyens nécessaires au bon suivi administratif et financier des actions de formation, du processus de facturation et de recouvrement ainsi que du suivi de l'exécution budgétaire.

Finalités :

- Assurer un traitement administratif efficace et rapide des conventions, de la facturation, de la rémunération des stagiaires et des formateurs
- Mettre en place un suivi de la facturation
- Assurer le suivi de l'exécution budgétaire

Processus n °7: Gestion documentaire

Pilote : **Ana-Maria BIDA, assistante Service RH Formateurs**

Membres : Responsable qualité, CFC, Assistante service RH Formateurs, chargée du suivi qualité, responsable service administratif

Descriptif :

Le GSE s'assure de disposer d'une base de données documentaire conformes aux exigences du label et à la réglementation, actualisées, normées ainsi que de développer l'archivage des documents (physique et numérique).

Finalité

- Avoir un système documentaire structuré, à jour et opérationnel
- Veiller aux conditions du RGPD
- Organiser l'archivage
- ...

AMELIORATION CONTINUE

Pour permettre l'amélioration continue, notre système qualité mobilise différents outils :

- le suivi des objectifs qualité (= axes de la stratégie)
- les audits internes
- les entretiens individuels
- les indicateurs de performance
- le bilan d'activité annuel
- les revues de processus
- les revues de direction
- ...

Le personnel, les bénéficiaires, les partenaires du GRETA sont invités à faire remonter les dysfonctionnements ou suggestions d'amélioration internes ou encore via les réclamations clients afin de dégager des axes d'amélioration.

Les pilotes de processus - en appui avec le groupe processus- ont pour rôle d'analyser les dysfonctionnements, proposer des axes d'amélioration, de transmettre aux différents interlocuteurs concernés pour action. Ils veillent à la mise en place de stratégies d'amélioration et à leur suivi en se réunissant régulièrement.

Exemple de cheminement : le processus « *Réalisation de la prestation et évaluation de la satisfaction* » met en place une nouvelle procédure pour la diffusion des enquêtes de satisfaction : le questionnaire est envoyé par le Référent Parcours Insertion aux stagiaires à J-7 de la fin de la formation via la plateforme EVAL&GO. Un QR code est mis à disposition des CFC pour le jour du bilan de l'action. Les résultats sont ensuite extraits par le Référent Parcours Insertion et diffusés aux CFC à leur demande ou au minimum une fois par trimestre.

Pour veiller à l'efficacité et à la maîtrise des processus, le responsable qualité et le chargé de suivi coordonnent les groupes de travail par processus qui se réunissent au moins 1 fois par trimestre et qui rendent compte de leurs actions au responsable qualité et transmettent des comptes rendus aux interlocuteurs privilégiés (CFC, responsable administratif, responsable de gestion,).

Le responsable qualité organise des revues de Direction : au minimum 2 par an (réunion de Direction élargie)
Les revues de direction sont également l'occasion de dégager des axes d'amélioration.

Il est aussi vivement encouragé la sollicitation d'experts selon les problématiques à traiter dans les revues de processus (Cellule Qualité du GIP, Inspectrice d'Académie de la Formation Continue, experts en informatique et bureautique, ...)

En résumé, l'ensemble des actions d'amélioration du GSE résultent :

- (Origine interne) : de suggestions faites par le personnel, information remontée en réunion hebdomadaire ou par le biais des représentants des EPLE, écart ou suggestion d'amélioration liés à un audit interne, revue de processus, revue de Direction, objectifs qualité, information transmise au service qualité, écoute client, analyse des indicateurs,
- (Origine externe) : réclamation client, réclamation fournisseur, enquête de satisfaction bénéficiaire.

Toutes ces actions sont centralisées dans un tableau synthétique qualité avec des dates d'action et de réalisation d'amélioration. Ce tableau est suivi par le chargé du suivi Qualité et est communiqué régulièrement au Directeur Opérationnel, dans les groupes processus qualité, ainsi qu'aux CFC.

GLOSSAIRE

AEPE : Accompagnant Educatif Petite Enfance
APP : Atelier de Pédagogie Personnalisée
ASR : Attestation de Sécurité Routière
BP : Brevet Professionnel
BTP : Bâtiment Travaux Publics
BTS : Brevet de Technicien Supérieur
CA : Chiffre d'affaires
CAP : Certificat d'Aptitude Professionnelle
CFC : Conseiller en Formation Continue
CléA : Clé à apprendre : certification interprofessionnelle du socle de connaissances et de compétences professionnelles
CNEFOP : Conseil National de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelle
CQP : Certificat de Qualification Professionnelle
DAFCO : Délégué (Délégation) Académique à la Formation Continue
DRAFFPIC : Délégué (Délégation) Régional Académique à la Formation Initiale et Continue
DDFPT : Directeur Délégué aux Formations Professionnelles et Technologiques
DCL : Diplôme de Compétence en Langue
DSCG : Diplôme Supérieur de Comptabilité Générale
EDUFORM : label qualité du Ministère de l'Education Nationale en vigueur depuis 2016
EPL : Établissement Public Local d'Enseignement
EREA : Etablissement Régional d'Enseignement Adapté
FLE : Français Langue Etrangère
FLI : Français Langue d'Intégration
FOAD : Formation Ouverte à Distance
FSE : Fonds Social Européen
GCA : Greta Centre Alsace
GNA : Greta Nord Alsace
GPEC : Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
GRETA : GRoupement d'ETAbissements
GAS : Greta Alsace Sud
GSE : Greta Strasbourg Europe
MC : Mention Complémentaire
MCAD : Mention Complémentaire Aide à Domicile
OPCO : Opérateurs de Compétences
PRAP : Prévention des Risques liés à l'Activité Physique
RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données
SMQ : Système de Management par la Qualité
SST : Sauveteur Secouriste au Travail
TOSA : Acronyme de Test on Software Applications