



Construire ensemble  
les compétences de  
demain.



# MANUEL QUALITÉ

## GRETA Strasbourg Europe

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 novembre 2024, s'appliquent sans exclusion.

**Périmètre de certification** : Le service commun, les sites permanents, les établissements actifs du GRETA, Le Centre Multimodal. 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'EDUCATION 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'élargir 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 (EPLE).

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'Education 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 (DRAFPIC)

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'EPLE 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, d'un centre permanent (Centre Multimodal) 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.

Le Centre Multimodal situé à Strasbourg assure 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 2024, le GRETA Strasbourg Europe a développé un chiffre d'affaires de 2 923 525,00€ et réalisé 135 348 heures stagiaires pour 907 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](mailto:gse@strasbourg.greta.fr)  
Site Internet : [www.greta-alsace.fr](http://www.greta-alsace.fr)  
Page Facebook : [www.facebook.com/greta.strasbourg.europe](http://www.facebook.com/greta.strasbourg.europe)

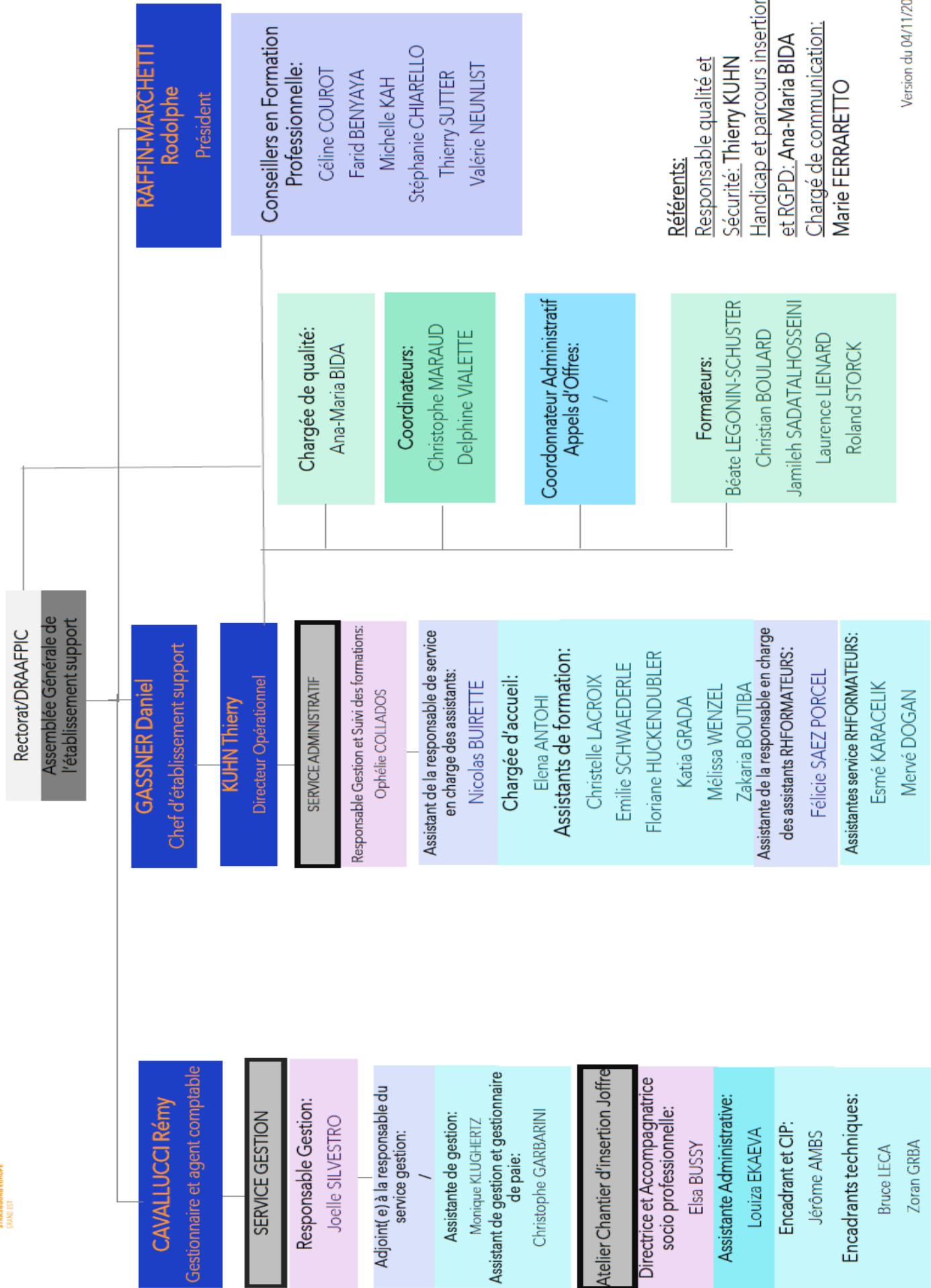
### Représentant légal :

Daniel GASSNER, Chef d'Etablissement Support  
Proviseur du lycée Le Corbusier, Illkirch

### Président élu :

Rodolphe RAFFIN-MARCHETTI  
Proviseur du lycée Rudloff, Strasbourg





## NOTRE OFFRE DE FORMATION

Tertiaire	BTP	Hôtellerie restauration
Culture Numérique	Energétique	CAP cuisine
Comptabilité/Gestion	Bois	CAP Pâtisserie
DSCG et DCG	Electrotechnique	CAP boulangerie
<b>Formations générales</b>	Gros œuvre	CS sommellerie
Savoirs de base et compétences clés	Second œuvre	CS Employé traiteur
Remise à niveau	Interventions et maintenance des bâtiments	CS Cuisinier en desserts de restaurant
Préparation de concours	Froid et climatisation	CAP Chocolatier-Confiseur
Centre d'examens : TOSA,PIX,CLEA SOCLE,CLEA NUMERIQUE, VOLTAIRE	Fluides frigorigènes	Certification hygiène alimentaire
Artisanat	Travaux publics	Sanitaire et Social
CAP COIFFURE	<b>Sécurité et santé au travail</b>	CAP AEPE
CAP Ebéniste	Habilitations électriques	Diététique
Menuiserie	SST	BTS ABM
CAP Art et Techniques de la bijouterie joaillerie	PRAP	BTS IRTM
Langues	Industrie	Transport
Anglais, allemand, japonais, alsacien	Maintenance industrielle	CAP Transport fluvial
FLE, FLI	Photovoltaïque	ASR ( Attestation de sécurité routière)
Centre d'examens DCL,Test Bright, Certificat Voltaire, Certificat Le Robert	Electricité industrielle	Autorisation spécifique à la conduite au radar
	Chaudronnerie	Homme de pont
	Usinage sur commande numérique	Certificat de Qualification Conducteur CQC
	Conception et production industrielles	Certificat de capacité PB, PC
	CS Technicien en soudage	BAC PRO Transport Fluvial
	Maintenance des matériels (agricoles, espaces verts et manutention)	
	Maintenance automobile	
	Maintenance des cycles et motocycles	

# NOS SITES DE FORMATION

## **Schiltigheim :**

1. Lycée Emile Mathis
2. Lycée Aristide Briand
3. Charles de Foucauld

## **Molsheim :**

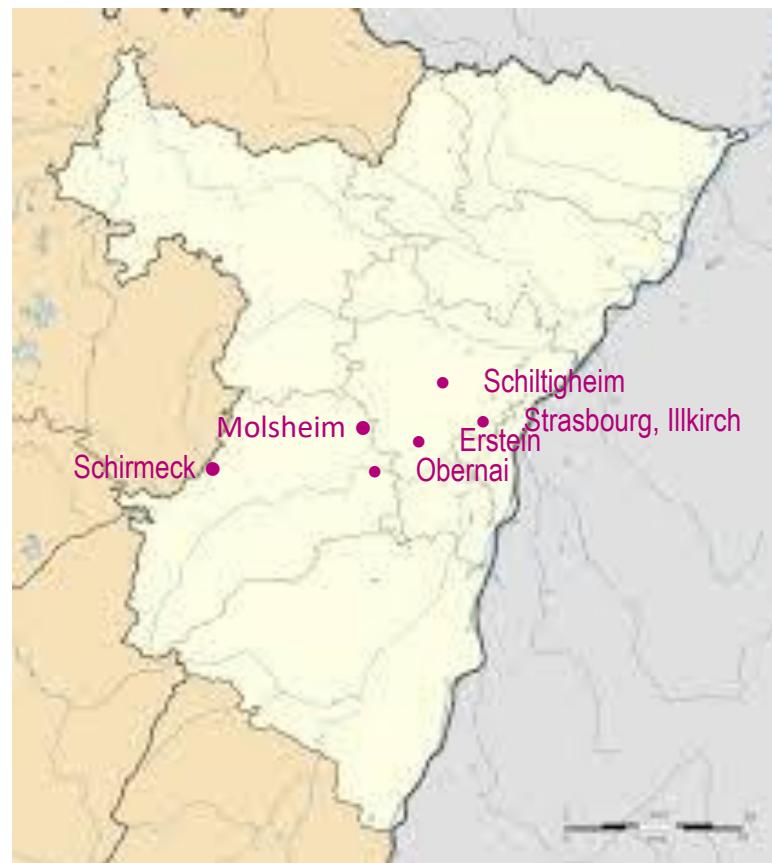
4. Lycée Louis Marchal
5. Lycée Camille Schneider

## **Obernai :**

6. Lycée Paul Emile Victor
7. Collège Europe

## **Schirmeck :**

8. Lycée Haute Bruche



## **Illkirch :**

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

## **Strasbourg :**

13. ESAT L'ESSOR (site du Centre Multimodal)
14. Lycée Jean Rostand
15. Lycée Couffignal
16. Lycée Marcel Rudloff
17. Lycée Oberlin + annexe Rue Baldun-Grien
18. Lycée René Cassin
19. Lycée Jean-Monnet
20. Lycée Saint Anne

## **Erstein :**

21. 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), Farid BENYAYA (P2), Michelle KAH et Valérie NEUNLIST (P3), Stéphanie CHIARELLO et Thierry SUTTER (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

**Daniel GASSNER**  
Chef d'Etablissement Support

## Charte qualité

GRETA STRASBOURG EUROPE



Label qualité de l'éducation nationale  
pour la formation professionnelle

### Nos engagements :

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

Ces engagements Éduform traduisent la volonté de la structure d'inscrire son action dans une démarche de qualité, d'éthique et de performance au service des bénéficiaires.

15/05/2025

Signature et cachet de la structure

Nom, prénom du dirigeant:  
GASSNER Daniel,  
Chef d'établissement Support

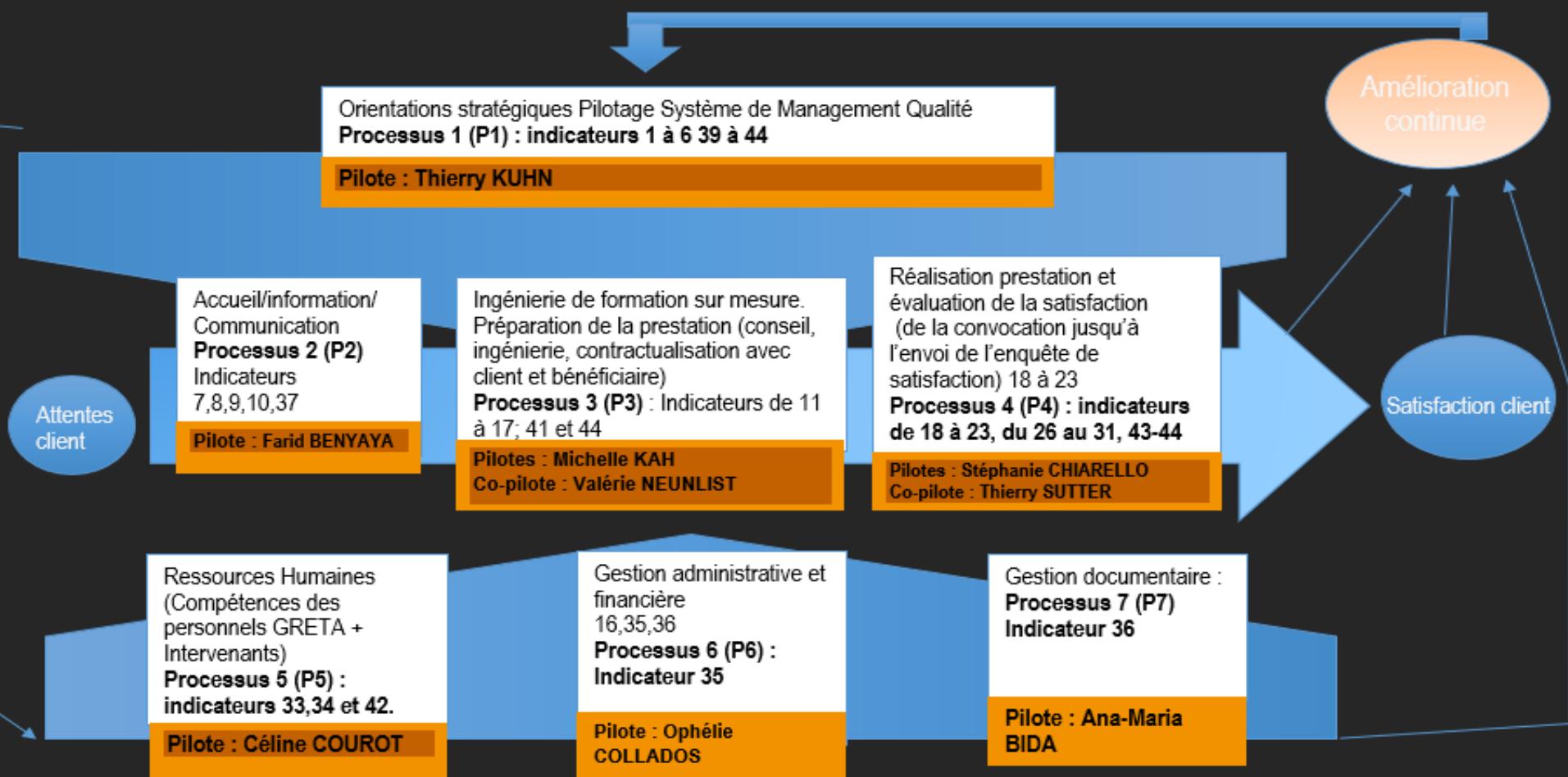
GRETA STRASBOURG EUROPE  
22 rue du 11 novembre  
57400 MULHOUSE  
Tél 03 88 40 77 00

## CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

M  
A  
N  
A  
G  
E  
M  
E  
N  
T

O  
P  
E  
R  
A  
T  
I  
O  
N  
N  
E  
L

S  
U  
P  
P  
O  
R  
T



# ORGANISATION DU SMQ et OBJECTIFS QUALITE

Le Système de Management de la Qualité SMQ couvre l'ensemble des activités du Greta Strasbourg Europe, il s'applique ainsi aux activités du siège, aux activités du dispositif de formation délocalisé (Centre Multimodal) 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 :** Farid BENYAYA, CFP

**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)

**Pilote :** Michelle KAH, CFP

**Co-Pilote :** Valérie NEUNLIST, CFP

**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 »

**Pilote :** Stéphanie CHIARELLO, CFP

**Co-pilote :** Thierry SUTTER, CFP

**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, CFP

**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, Chargée de suivi qualité, référente parcours insertion et handicap**

**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 via le QR CODE ci-après 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

**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

**DRAFPIC** : Délégué (Délégation) 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

**EPLE** : 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** : GRoupe d'ETAblissemnts

**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