

## L'engagement de la direction

**Le GRETA de la Marne, représenté par son président et ordonnateur, s'est résolument engagé dans une démarche qui garantit la mise en œuvre des actions de formation, des bilans de compétences, des actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience (VAE) et les actions d'apprentissage réalisées dans le cadre du contrat d'apprentissage, conformément aux exigences du référentiel qualité support du label « EDUFORM », label obtenu le 30 juin 2017.**

Dans le souci constant de concevoir et de réaliser des réponses de formation sur mesure, adaptées aux besoins et aux attentes de nos clients, j'engage dans cette démarche l'ensemble des secteurs d'activité et des centres de formation du GRETA de la Marne afin d'apporter à ces clients :

- Un accès rapide et guidé à l'information sur notre offre de service,
- Un accueil individualisé,
- La proposition d'une large gamme de prestations,
- Un conseil et une orientation personnalisés sur les prestations, la recherche de la meilleure solution sur mesure,
- L'adéquation aux prestations des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement,
- L'accompagnement tout au long des prestations,
- Les qualifications et les compétences des personnels et intervenants garanties et développées tout au long de la vie,
- La prise en compte de la satisfaction des clients et bénéficiaires,
- L'engagement dans une démarche « responsabilité sociétale des organisations »,
- L'amélioration continue des prestations.

**En outre, la gestion des réclamations est un élément important visant l'amélioration continue de la qualité des services. Dans ce contexte, le GRETA de la Marne accepte de façon positive toute réclamation qui représente l'opportunité d'optimiser la qualité de son service, de ses procédures et de ses produits.**

Je confie à Monsieur Patrick GAILLARD, Directeur, la mission de Responsable Qualité, afin de piloter le système qualité mis en place.

A Reims, le 5 février 2020

Le président du GRETA de la Marne

Christian VANDERSTEE