

Au regard des exigences en matière de qualité, du Décret n°2015-790 du 30 juin 2015, de la Norme ISO 9001 et AFNOR BP X50-762, tous les clients et bénéficiaires de nos prestations ont la garantie de disposer des services suivants :

- 1 - Accès rapide et guidé à l'information sur l'offre de service sur notre site web
- 2 - Qualité de l'accueil par une signalétique visible et un traitement de la demande réactif (première réponse au maximum dans les 5 jours).
- 3 - Conseil personnalisé sur large gamme de prestations et leurs possibilités de financement.
- 4 - Co-construction d'une réponse sur mesure dans un délai de 15 jours maximum suivant votre entretien ou rendez-vous, sous la forme d'une proposition de formation.
- 5 - Formalisation avec le bénéficiaire d'un contrat pédagogique précisant les objectifs, les contenus et les modalités de la/des prestation(s).
- 6 - Accompagnement, suivi, évaluation et réajustement du parcours du bénéficiaire tout au long de la prestation par un référent dédié.
- 7 - Adaptation à chaque prestation et pour chaque bénéficiaire des locaux et des moyens pédagogiques, méthodes, supports, outils et matériels de la prestation.
- 8 - Évaluation et reconnaissance des acquis dans un délai de 30 jours et certification.
- 9 - Qualification(s) et compétence(s) des intervenants garanties et développées tout au long de la vie.
- 10 - Prise en compte de la satisfaction des clients et des bénéficiaires, et amélioration continue des prestations et des formations.
- 11 - Prise en compte des attentes des parties prenantes en matière de responsabilité sociale des organisations et de développement durable.

Marc GUÉNIOT
Président du GRETA des Ardennes



Le 3 Janvier 2017