

# MANUEL QUALITE

Greta Dore Allier



# Sommaire

Sommaire .....	1
Présentation du Greta.....	2
Présentation .....	2
Notre équipe .....	2
Nos domaines de formation.....	3
Manuel Qualité .....	4
Objectif.....	4
Cible .....	4
Gestion .....	4
Engagement de la Direction .....	5
Système de Management de la Qualité.....	6
Domaines d'application.....	6
Référents.....	6
Cartographie et pilotes .....	7
Description des processus.....	8
GLOSSAIRE.....	10
POLITIQUE RGPD .....	14
Coordonnées.....	15

# Présentation du Greta

## Présentation

### Notre mission

- ❖ Formation continue des adultes
- ❖ Formations qualifiantes, diplômantes du C.A.P. au B.T.S.
- ❖ V.A.E. – Bilans - Conseil

### Notre métier

- ❖ Accompagner
- ❖ Conseiller
- ❖ Former
- ❖ Qualifier

### Notre champ d'activité

Tous publics, jeunes et adultes salariés, demandeurs d'emploi, demandeurs individuels.

Le Greta Dore Allier s'étend de Vichy à Thiers et dispose de 23 établissements membres adhérents.

Depuis sa création, le Greta s'est fortement impliqué dans l'accompagnement des entreprises, aussi bien dans leur évolution technologique, leur recrutement et le développement des compétences techniques de leurs salariés. Il s'agit bien de contribuer ensemble à la revalorisation de certains métiers, de susciter de nouvelles vocations, de développer des techniques innovantes dans les savoirs faire et de préparer les nouveaux salariés à ces exigences.

## Notre équipe

- 1 Directrice des Services
- 3 Conseillers en Formation Continue (CFC)
- 10 formatrices et coordonnatrices pédagogiques permanentes spécialisées
- Une équipe de formateurs vacataires experts dans leur domaine
- 4 personnels administratifs
- L'organigramme est visible sur notre site internet : <http://www.greta-doreallier.fr/>

# Nos domaines de formation

## **Industrie**

Soudure - Usinage - CAO DAO - Electricité - Systèmes automatisés - Maintenance de véhicules motocycles, agricoles, parcs et jardins

## **Service et soin à la personne**

Sanitaire et social - Petite Enfance - Modules thématiques aide à la personne - Optique - Diététique

## **Formations tertiaires**

Bureautique - Comptabilité - Gestion - Accueil - Informatique

## **Hôtellerie Restauration**

Cuisine - Service - Accueil - Ateliers Gastronomie

## **Formations générales**

Préparations aux concours - Remises à niveau - Langues étrangères - Français Langue Etrangère

## **Accompagnement professionnel**

VAE - Bilan de compétences - Développement personnel—Insertion Professionnelle

Le catalogue est disponible en ligne à cette adresse :

<https://fr.calameo.com/read/0054128746392be88927f>

# Manuel Qualité

## Objectif

Le manuel qualité décrit le Système de Management de la Qualité du Greta pour répondre aux besoins et attentes des clients, à la politique qualité.

## Cible

Il s'adresse à l'ensemble de nos clients :

- Pour leur donner confiance dans notre organisation afin de satisfaire leurs exigences.

Il s'adresse à nos partenaires :

- Pour leur confirmer notre management de la performance,
- Pour nous engager sur notre politique de croissance soutenue et rentable.

Il s'adresse aux collaborateurs de l'entreprise :

- Pour traduire la politique qualité,
- Pour motiver chacun dans l'engagement de satisfaction client et dans l'action d'amélioration du système.

## Gestion

Le manuel qualité est rédigé par le Responsable Qualité. Il est approuvé par les dirigeants de l'entreprise.

Il est diffusé sur notre site Internet et mis à disposition en interne.

# Engagement de la Direction

Le GRETA Dore Allier, organisme du service public, intervient dans le cadre de son activité, sur un marché concurrentiel qu'est la Formation Continue Tout au Long de la Vie.

Dans ce contexte, la recherche continue de la satisfaction de ses clients, qu'ils soient publics, privés, prescripteurs ou financeurs, ou même bénéficiaires, constitue une priorité.

De plus la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, prévoit l'obligation de certification QUALIOPi pour les prestataires de formation souhaitant bénéficier de fonds publics ou mutualisés, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Ainsi en cohérence avec la politique académique, le GRETA Dore Allier prévoit d'être certifié QUALIOPi en 2021 pour l'ensemble de ses prestations de formation continue pour adultes, les bilans de compétences et la VAE.

En tant que Chef d'Etablissement Support du GRETA Dore Allier, je m'engage à fournir les moyens nécessaires à la mise en œuvre de notre politique qualité. Aussi, l'Assemblée Générale a institué une Commission Qualité, pilotée par Mme Catherine WAVRANT, cheffe d'établissement du lycée Gustave Eiffel de Gannat, et a identifié deux personnes ressources à l'interne, pour accompagner les équipes dans le déploiement de la démarche qualité : Christophe BERNIGAUD référent qualité et Brigitte SOUCIL, assistante qualité.

Je demande à tous les acteurs du GRETA Dore Allier de s'engager à mes côtés pour déployer la démarche qualité en s'appuyant sur des responsabilités et des objectifs partagés. J'ai conscience de l'effort particulier que je demande à chacun d'entre vous, mais l'enjeu de cette certification est devenu essentiel face à l'évolution d'un marché particulièrement concurrentiel.

Nos objectifs Qualité correspondent aux axes du plan de développement 2020-2022 qui a été défini à partir du contrat d'objectif signé avec le Recteur.

Ces objectifs étant déclinés dans les différents processus de notre système de management qualité, leur état d'avancement sera quantifié à l'aide de nos indicateurs.

Le Chef d'Etablissement Support du GRETA, Hervé HAMONIC

# Système de Management de la Qualité

## Domaines d'application

**Le Référentiel National qualité couvre toutes les prestations** (action de formation, bilan de compétences, VAE et apprentissage) en direction des clients du Greta Dore Allier (hors individuels intégrés dans des classes de formation initiale et les dispositifs permanents de formation intégrés dans les entreprises) réalisées sur nos différents sites de formation :

Lycées Albert Londres - CUSSET

Lycée polyvalent Valery Larbaud - CUSSET

Lycée professionnel Germaine Tillion - THIERS

Certaines formations peuvent se dérouler sur d'autres établissements adhérents au Greta Dore Allier.

**Ainsi que nos activités support** présentent au siège social du Greta Dore Allier.

## Référents

Chef d'Etablissement Support (CESUP) : Hervé HAMONIC

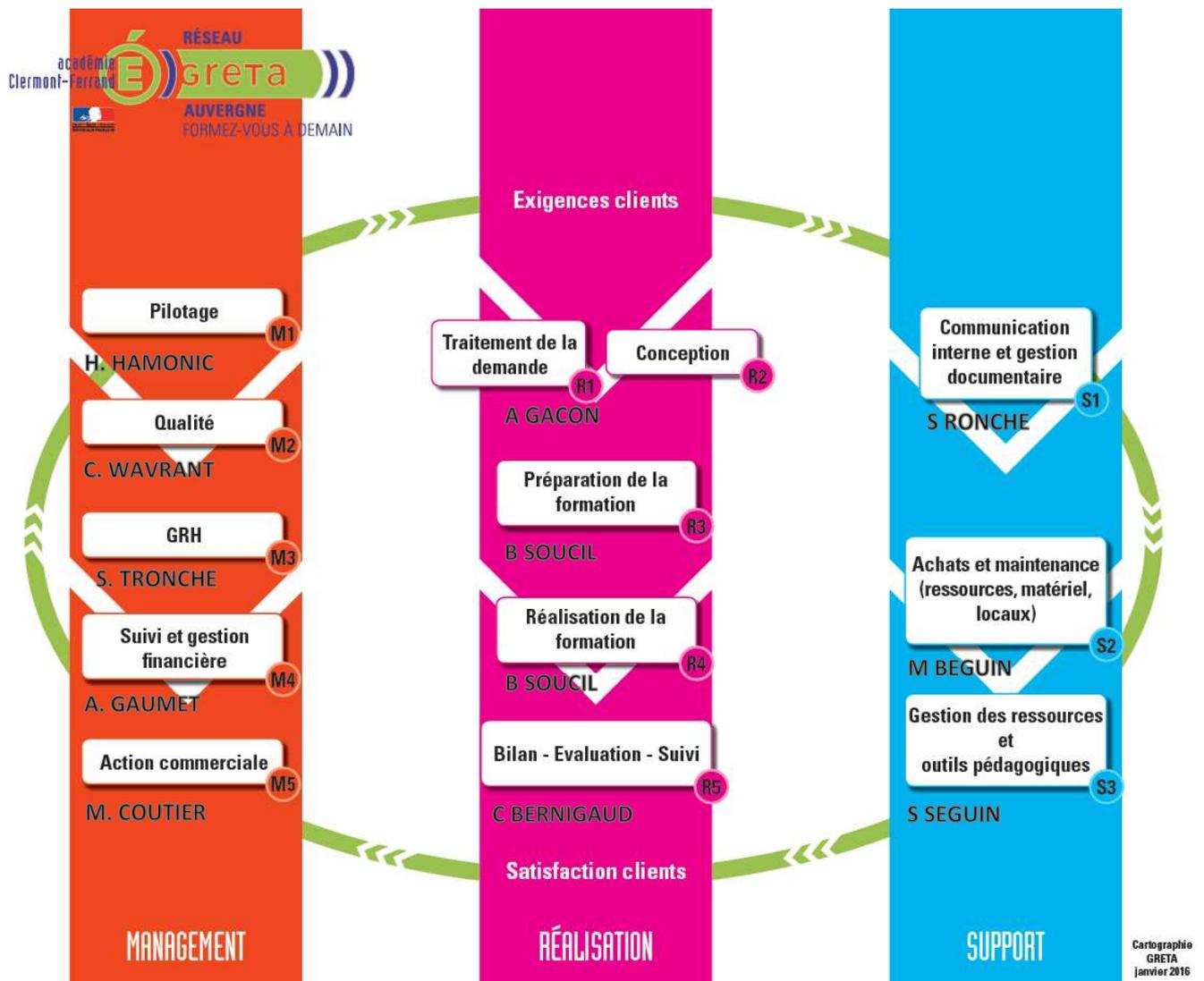
Président du Greta : Catherine WAVRANT

Président de la Commission Qualité : Catherine WAVRANT

Responsable Qualité : Christophe BERNIGNAUD

Assistante Qualité : Brigitte SOUCIL

# Cartographie et pilotes



# Description des processus

La description détaillée de chaque processus est disponible sur notre logiciel qualité Optimiso. <https://optimiso.ac-clermont.fr/>

Connexion : avec identifiant et mot de passe académiques

**Exemple** Login: cbernigaud / mot de passe: mot de passe académique

## Objectif des processus identifiés sur la cartographie :

Processus de Management	M1 - Pilotage	Définir et communiquer les orientations stratégiques
	M2 - Qualité	Définir et impulser la politique de l'organisme Organiser les modalités de mise en œuvre et de suivi de la politique et des engagements Définir le plan de développement, les objectifs opérationnels, Evaluer et réajuster si nécessaire la politique et les modalités de sa mise en œuvre
	M3 - GRH	Identifier les besoins en compétences nécessaires au fonctionnement du GRETA Anticiper, développer et évaluer les compétences Appliquer et faire appliquer la réglementation
	M4 - Suivi et gestion financière	Viser l'équilibre financier
	M5 - Action commerciale	Développer l'activité du GRETA et sa notoriété Communiquer à nos clients et prospects l'offre du GRETA Fidéliser nos clients et en trouver de nouveaux Construire des partenariats

Processus de Réalisation	R1 - Traitement de la demande	Accueillir, orienter et analyser le besoin de formation des demandeurs Leur apporter une réponse adaptée Recruter des bénéficiaires
	R2 - Conception	Concevoir une offre de formation en réponse à une demande client/prospect, ou à une analyse de l'environnement
	R3 - Préparation de la formation	Pourvoir à la mise en place des moyens pédagogiques, administratifs, financiers, matériels et humains nécessaires au bon déroulement de l'action.
	R4 - Réalisation de la formation	Réaliser et suivre une prestation dans le respect du cahier des charges et de la convention Assurer le traitement financier de la convention
	R5 - Bilan - Evaluation - Suivi	Réaliser la clôture d'une formation, mesurer son efficacité et en assurer le suivi
Processus Support	S1 - Communication interne et gestion documentaire	Faire circuler les informations pour qu'elles arrivent à leurs destinataires Mettre à disposition une information fiable et maîtrisée
	S2 - Achats et maintenance (ressources, matériel, locaux)	Mettre à disposition et assurer la maintenance des biens et des services qui sont nécessaires à la réalisation des activités du Greta et en assurer la maintenance Evaluer les biens et les services mis à disposition
	S3 - Gestion des ressources et outils pédagogiques	Doter les formateurs et les stagiaires d'outils pédagogiques adéquats

# GLOSSAIRE

A	
<b>Amélioration continue</b>	Activité récurrente d'amélioration des performances. Effort continu, changement graduel et perpétuel pour améliorer les produits, les services ou les processus
<b>Approche par les processus</b>	Outil de modélisation et de management présentant la structure comme un système décomposable en une série de processus corrélés et interactifs permettant de réaliser un produit ou un service dans le but de satisfaire les parties prenantes et notamment les clients et bénéficiaires. L'approche processus permet de décrire de façon méthodique une organisation et notamment d'identifier et hiérarchiser les activités les plus contributives à l'atteinte des objectifs de l'organisme. Elle facilite par une meilleure maîtrise de l'information, la définition des orientations à prendre par la direction.
<b>Audit</b>	Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.
C	
<b>Cahier des charges</b>	Document exprimant les besoins et les contraintes du client.
<b>Charte des engagements de qualité</b>	Document dans lequel le prestataire présente de manière synthétique le niveau de qualité qu'il souhaite apporter à ses clients. Il permet au prestataire de communiquer sur sa démarche qualité en direction des parties prenantes et témoigne de sa volonté d'améliorer chaque jour sa satisfaction client.
<b>Charte institutionnelle</b>	Charte graphique comprenant les caractéristiques des différents éléments graphiques (logos, couleurs, polices, typographies, symboles, ..) qui peuvent être utilisés sur les différents supports de communication de l'organisme. La charte institutionnelle permet de garantir l'homogénéité et la cohérence de la communication visuelle au sein et en dehors de l'organisme.
D	
<b>Démarche qualité</b>	Démarche volontaire et participative d'amélioration continue nécessitant une implication totale des acteurs de l'organisme, du salarié au dirigeant en passant par les managers. Elle touche l'ensemble des activités clés (stratégie, ressources humaines, gestion de projets, gestion de la relation client, développement durable, etc.) de l'organisme. Une démarche qualité est un moyen ou un ensemble d'actions menées par un organisme pour : proposer de meilleurs services ou prestations aux clients améliorer la qualité et la gestion de la qualité

<b>E</b>	
<b>Engagements de qualité</b>	Engagements que le prestataire prend vis-à-vis des clients et des bénéficiaires en matière de service rendu. Il s'agit d'une promesse explicite faite aux clients sur les caractéristiques d'une prestation. Les engagements de qualité sont généralement formalisés dans un contrat, un référentiel ou une charte qui précise de manière claire les objectifs de performance et de qualité auquel le client peut s'attendre.
<b>Enjeu</b>	Littéralement, ce qui est en jeu ou plus simplement ce que l'on peut gagner ou perdre dans une situation. La notion d'enjeu concerne le niveau stratégique de l'organisme.
<b>I</b>	
<b>Indicateur</b>	Instrument de mesure qui intègre plusieurs types d'informations toutes essentielles au pilotage. Il est soigneusement choisi pour mesurer la progression vers l'accession à un objectif stratégique lui-même sélectionné pour servir au mieux le projet stratégique.
<b>Indicateurs de résultats</b>	Informations chiffrées sur le niveau de performance et d'accomplissement de la prestation.
<b>O</b>	
<b>Objectif qualité</b>	But mesurable à atteindre lié à la qualité.
<b>Opportunités</b>	Circonstances qui surviennent dans l'environnement de l'organisation, et qui permettent une amélioration de la performance. Les opportunités comme les risques peuvent découler des enjeux (ex : l'introduction de nouvelles organisations, de nouvelles technologies).
<b>P</b>	
<b>Parties prenantes</b>	Individus ou de groupes ayant un intérêt dans les décisions ou les activités d'un organisme. Ils peuvent soit influencer sur une décision ou une activité de l'organisme, soit être influencés ou s'estimer influencés par une décision ou une activité de l'organisme. Ce sont par exemple des clients, des prescripteurs, des financeurs, des prestataires externes, le personnel, la commune, la région, le rectorat, le MENJ...
<b>Pilotage par les processus</b>	Mise en place d'une approche systémique basée sur les processus pour s'assurer de l'efficacité de l'organisation et de la satisfaction des clients. Voir aussi processus et approche processus
<b>Pilotage par la qualité</b>	Action qui a pour objet d'une part, de fixer le niveau des performances à atteindre pour l'organisme dans le cadre de la stratégie et d'y consacrer les moyens nécessaires, financiers, humains ou organisationnels sur la base de concepts fondamentaux, tels que : le souci permanent du client, le développement et l'implication du personnel, l'approche par les processus, l'amélioration ... D'autre part, action qui consiste à recueillir des informations pertinentes afin de les analyser, en vue de prendre les décisions les plus adaptées

<b>Principes du management de la qualité</b>	Valeurs qui s'inscrivent en arrière-plan de toute démarche qualité : orientation client, leadership, implication du personnel, approche processus, amélioration, prise de décision fondée sur des preuves, management des relations avec les parties intéressées.
<b>Processus</b>	Ensemble d'activités organisées qui consomme des ressources en vue de produire un ou des résultats (produits / services). Le processus transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie.
<b>R</b>	
<b>Réclamation</b>	Action visant à faire respecter un droit, ou à demander une chose due, recueillie par écrit ou à l'oral. C'est l'expression d'une insatisfaction marquée d'un client à la suite du non-respect d'un engagement contractuel ou de fait. Elle appelle une action en réparation du préjudice ressenti et / ou une action correctrice.
<b>Responsabilité sociétale</b>	Responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui : <ul style="list-style-type: none"> <li>- contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société</li> <li>- prend en compte les attentes des parties prenantes</li> <li>- est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations.</li> </ul>
<b>Revue de direction</b>	Réunion planifiée au cours de laquelle est évaluée l'efficacité du système qualité. La revue de direction est le dernier quart de la boucle (roue de Deming). Elle s'appuie sur les résultats des mesures faites dans tous les secteurs de la structure. Elle est le moment où est examiné l'évolution des résultats qualité de la structure, constaté les progrès et les écarts par rapport aux objectifs. Cette analyse objective des résultats produits conduit à décider d'actions à mener pour progresser encore.
<b>Revue de processus</b>	Réunion de travail animée par le pilote avec la contribution des acteurs clés du processus. Elle permet de faire un point objectif sur l'efficacité du processus et de prendre les décisions nécessaires.
<b>Risque</b>	Effet de l'incertitude sur les objectifs, ce qui sous-entend une relation de cause à effet entre un certain nombre de déterminants (juridiques, sociaux, sociétaux...) et leurs conséquences sur le résultat escompté. Le risque est souvent caractérisé par référence à des événements potentiels et à des conséquences également potentielles.
<b>S</b>	
<b>Système qualité</b>	Ensemble de l'organisation, des processus et des moyens mis en place par un organisme pour piloter sa démarche qualité et atteindre ses objectifs qualité.

# CHARTRE QUALITE

▶ *Disponibilité*  
▶ *Ecoute*

▶ *Réactivité*  
▶ *Suivi*  
▶ *Compétences*

▶ *Sur-mesure*  
▶ *Expérience*

## Nos 10 engagements pour des prestations de qualité

**Engagement 1** Accès rapide et guidé à l'information sur l'offre de service.

**Engagement 2** Accueil individualisé.

**Engagement 3** Proposition d'une large gamme de prestations.

**Engagement 4** Conseil et orientation personnalisés sur les prestations, recherche de la meilleure solution sur mesure.

**Engagement 5** Adéquation aux prestations des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement.

**Engagement 6** Accompagnement tout au long des prestations.

**Engagement 7** Qualifications et compétences des personnels et intervenants garanties et développées tout au long de la vie.

**Engagement 8** Prise en compte de la satisfaction des clients et des bénéficiaires.

**Engagement 9** Engagement dans une démarche « responsabilité sociétale des organisations ».

**Engagement 10** Amélioration continue des prestations.

# POLITIQUE RGPD

Les GRETA, services Formation continue de l'Éducation Nationale doivent appliquer le règlement général européen sur la protection des données (RGPD).

Il permet de donner aux citoyens plus de visibilité et de contrôle sur leurs données à caractère personnel et à l'administration de maîtriser le cycle de vie des données et de pouvoir les transmettre sur simple demande.

Est considérée comme une donnée à caractère personnel toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

Un traitement de données personnelles est une opération, ou un ensemble d'opérations, portant sur des données personnelles, quel que soit le procédé utilisé.

Le Chef d'Établissement Support du Greta est responsable du traitement. Il a l'obligation de mettre en place et de tenir à jour un registre recensant l'intégralité des traitements mis en place au sein du GRETA. Ce registre, mis à la disposition du public, consigne le caractère licite des traitements des données et les mesures prises pour garantir la sécurité des données traitées.

Tous les traitements sont concernés :

- Sous la forme de papier par exemple des fiches de renseignement, des éléments de suivi pédagogique, des inscriptions aux examens...
- Sous la forme numérique par exemple des fichiers « tableaux » ou des traitements utilisant des systèmes d'information pédagogiques, administratifs ou financiers ».

Date et signature du CESUP

# Coordonnées

## Site administratif et Pédagogique de Cusset

Cité scolaire Albert Londres

boulevard du 8 mai 1945

03300 CUSSET

☎ 04 70 97 78 58

[contact@greta-doreallier.fr](mailto:contact@greta-doreallier.fr)

## Site pédagogique de Thiers

Lycée professionnel Germaine Tillion

68 avenue Léo Lagrange

63 300 THIERS

☎ 04 73 80 26 22



SIRET : 190300517 00025

RCS : 190300517

NAF : 8559A

Horaires accueil du public : 8h30-12h30 13h30-17h30 (17h le vendredi)

[www.greta-doreallier.fr](http://www.greta-doreallier.fr)