

La QUALITÉ au GRETA Sud Oise

Qui sommes-nous ?

Le GRETA Sud Oise

Les GRETA, GRoupements d'ÉTABlissements publics pour la formation, ont été créés en 1974 pour répondre à la loi de juillet 1971.

Le GRETA Sud Oise est certifié ISO 9001 depuis décembre 2001 ce qui garantit à nos formations le respect des dispositions prises dès la phase de conception jusqu'au suivi des actions en passant par la commercialisation, la réalisation et les activités administratives et de gestion. Le domaine d'application du Système de Management de la Qualité couvre l'ensemble des exigences de la Norme ISO 9001:2000 et le périmètre de certification concerne les activités des établissements disposant d'une structure d'encadrement permanent du GRETA. Le GRETA Sud Oise est un service public mais fonctionne sur fonds propres, comme une entreprise privée.

Un certain nombre de fils directeurs nous guident dans notre mission

Nous avons une politique clairement définie au service de nos clients

La politique de la Direction est exprimée dans une lettre d'engagement qui précise que "le GRETA Sud Oise propose à ses clients des prestations et des services adaptés à leurs attentes", que "le client est au centre de nos préoccupations" et que "nous devons lui fournir des prestations de qualité". Une procédure écrite nous aide à traiter les actions correctives et préventives (PR IV 03) et nous veillons à maîtriser les non conformités (PR IV 03) par rapport aux cahiers des charges des clients.

Nous exerçons une activité bien cadrée

La stratégie du GRETA Sud Oise s'appuie sur une cartographie de processus regroupant ses activités et liés par des interactions. Des indicateurs de performance définis pour chacun de ces processus permettent de développer des axes d'amélioration.

Nous utilisons une méthodologie bien rôdée au service de la conception de nos formations

La conception de nos formations se fait à partir d'une méthodologie consignée dans des modes opératoires. Des Conseillers en Formation Continue en sont les chefs de projet, appuyés par nos équipes pédagogiques. Des modalités précises guident l'ensemble du personnel à toutes les étapes des processus pour garantir le bon fonctionnement de nos prestations. Nous nous appuyons sur une procédure de maîtrise de la gestion documentaire (PR I 01) et de maîtrise des enregistrements (PR I 03).

Nous mobilisons des équipes compétentes et impliquées

Nos formateurs sont des professionnels aux compétences reconnues et vérifiées, capables de s'adapter à des publics différents et maîtrisant l'individualisation.

Nous avons mis en place des outils de progrès et d'amélioration de nos performances

Des audits internes sont régulièrement effectués par des auditeurs qualifiés suivant une procédure (PR IV 02) dûment décrite pour nous aider à progresser et à améliorer la performance de nos processus et de nos résultats. Tout écart constaté ou toute piste d'amélioration suggérée donne lieu à une analyse et, éventuellement, une remédiation rapide. Nous voulons être un partenaire solide et fiable, convaincus que des relations fondées sur la confiance sont toujours satisfaisantes pour les deux parties.

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

PROCESSUS DE MANAGEMENT

M1 - Définir la politique et déployer la stratégie

M2 - Analyser et piloter l'amélioration continue

PROCESSUS DE REALISATION

R1 - Étudier le besoin et concevoir une offre de formation

R2 - Prospector, vendre des prestations

R3 - Conduire et réaliser une formation

BESOINS CLIENT*

SATISFACTION CLIENT*

* CLIENTS : stagiaires, entreprises, financeurs (ASSEDIC,, collectivités territoriales, entreprises, FSE..)

S1
Gestion des ressources humaines

S2
Achats et gestion matérielle

S3
Gestion administrative (conventions...)

S4
Gestion comptable, budgétaire et financière (encaissements, facturation...)

----- Interaction particulièrement forte entre 2 processus

PROCESSUS

Une carte d'identité a été créée pour chaque processus

