



---

## LA DEMARCHE QUALITE D'AFDA

---

### EN QUOI CONSISTE CETTE DEMARCHE ?

A mettre en œuvre des processus vérifiables et contrôlables démontrant à la fois la volonté de notre organisme :

- A satisfaire ses clients et partenaires ;
- Et à progresser pour toujours proposer des produits conformes aux besoins du marché et à l'évolution de la réglementation.

### COMMENT SE CONCRETISE CETTE DEMARCHE ?

Elle se concrétise :

- En interne par le respect des dispositions du décret 2019-565 du 6 juin 2021 (Qualité des actions de formation professionnelle) ;
- En externe, par notre capacité d'adaptation aux besoins et contraintes de nos clients et partenaires.

### QUI VERIFIE LES PROCESSUS ?

AFDA est un organisme certifié. Le centre répond donc aux obligations du référentiel national. Chaque année, le comité de perfectionnement de l'organisme vérifie l'adéquation entre ses processus de formation et ce référentiel ; le manuel « Qualité » est donc réécrit annuellement. Le comité passe également en revue nos offres de formation et les évolutions du marché, les moyens engagés, les indicateurs de résultats, les actions menées en matière de marketing et communication.

### QUI CONTROLE LA DEMARCHE ?

Tous les 18 mois environ, un organisme certificateur contrôle la mise en œuvre des 7 critères du référentiel national



**Les indicateurs de résultats  
2023  
(De juillet 2022 à juin 2023)**

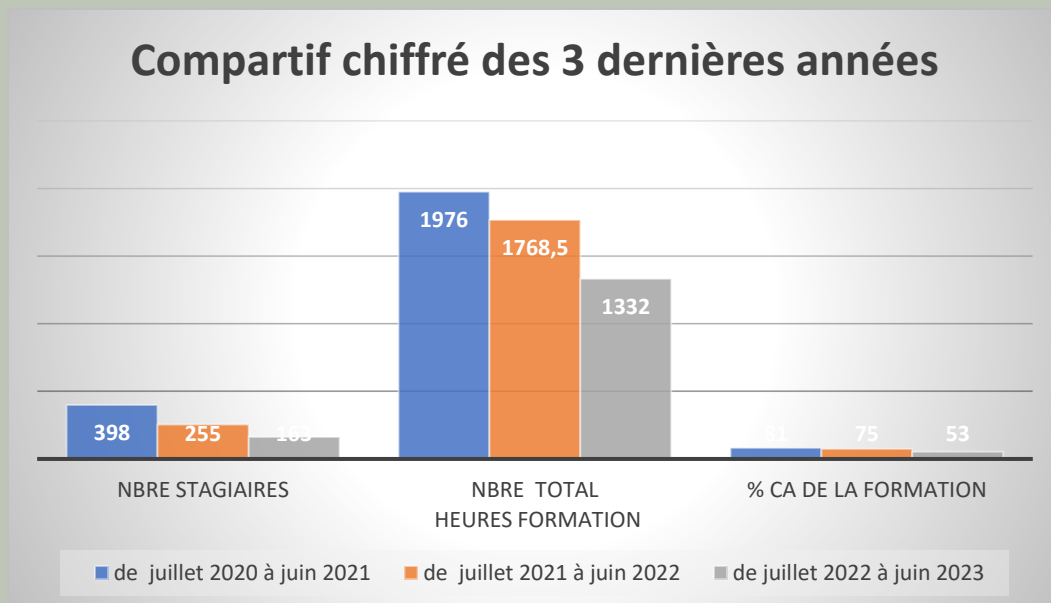
La première difficulté à fournir des données chiffrées est de tenir compte des périodicités différentes des :

- Bilans comptables dont l'exercice se clôture au 30 juin ;
- Bilans pédagogiques et financiers qui se transmet au plus tard le 30 avril ;
- Des années civiles dont la fin d'année correspond aux bilans relatifs à l'organisation et au fonctionnement de l'organisme et permet la rédaction de la revue de la qualité.

Le choix d'AFDA se porte sur 5 indicateurs couvrant annuellement la période du 01.07 au 30.06 :

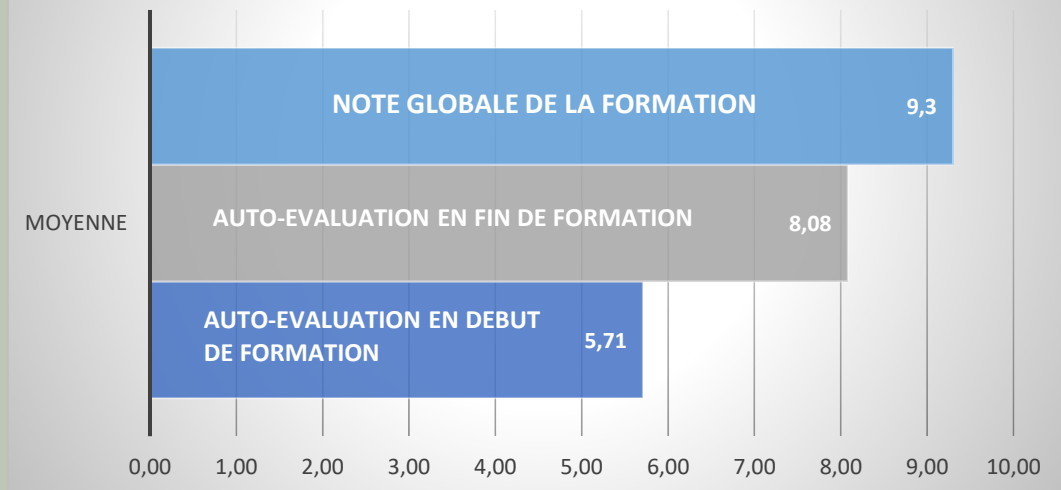
- Le nombre d'apprenants ou stagiaires qui peut révéler un manque de visibilité ou d'attractivité et qui amène la direction à s'interroger sur les causes et les conséquences des variations constatées ;
- Le nombre d'heures de formation réalisées ;
- En ce qui concerne la formation continue, la moyenne des auto-évaluations des apprenants toutes thématiques confondues avant l'entrée en formation (échelle de valeur de 0 à 10) ;
- Puis la moyenne des auto-évaluations des apprenants toutes thématiques confondues en fin de formation, la différence entre le chiffre précédent et celui-ci devant démontrer l'existence d'un sentiment de progression dans les savoirs ou les compétences ;
- La moyenne des taux de satisfaction globale des formations, toutes thématiques confondues, une moyenne inférieure à 8/10 laisserait supposer l'existence de défaillances à corriger.

Nos chiffres, toutes formations confondues :





## TAUX DE PROGRESSION DES STAGIAIRES ET EVALUATION DE LA FORMATION juillet 2022 à juin 2023



## Comparatif des évaluations qualitatives

