



## POLITIQUE QUALITE

La volonté d'AFIP Formations est d'établir une relation durable de confiance avec ses clients, ce qui mène à un partenariat actif conduisant à une optimisation partagée des résultats.

Déjà 11 années que l'AFIP s'est inscrit dans une démarche qualité continue. Après l'ouverture du CFA et l'évolution du référentiel Qualité QUALIOPI, l'AFIP a renforcé son équipe Qualité. Notre objectif premier étant de maintenir, veiller et contrôler le respect des procédures pour offrir davantage nos services tout en garantissant la qualité des formations aux parties prenantes.

L'AFIP Formations s'engage, pour remplir sa mission, à :

- Un accompagnement personnalisé de nos clients. Chaque demande faisant l'objet d'une analyse et d'une réponse adaptée aux besoins ;
- Un accompagnement dans l'élaboration et le suivi des dossiers administratifs liés à la formation ;
- La mise en place d'un entretien d'évaluation personnalisé pour chaque futur stagiaire, permettant de valider l'adéquation de son projet professionnel avec un parcours de formation proposé par l'AFIP ;
- Des formateurs rigoureusement qualifiés tant sur le plan de l'expertise technique que pédagogique,
- Toute demande d'entreprise bénéficie d'une étude de besoins par nos conseillers. Dans le cadre des contrats en alternance nous mettons, sans frais supplémentaires, des entreprises en relation avec des candidats en adéquation avec le profil recherché ;
- Développer les dispositifs de formation les mieux adaptés aux besoins de ses clients en mettant en place un parcours de formation proposé en fonction des compétences évaluées préalablement et du besoin exprimé en fonction du projet professionnel ;
- Un processus d'amélioration continue de la qualité de nos services. Les éventuelles insatisfactions de nos clients et le dysfonctionnement sont systématiquement identifiés, traités et suivis ;
- Une entrée en formation guidée et encadré ;
- Un accompagnement personnalisé assuré pour chaque stagiaire, par des responsables pédagogiques des filières ;
- Un extranet permettant des échanges et suivis permanents entre les stagiaires, les formateurs et l'administration ;
- Un contrôle permanent du déroulement de la formation suivie est réalisé en centre et en entreprise,
- Des ressources pédagogiques appropriées ;
- Une infrastructure réseaux informatiques (matérielle et logicielle) permettant aux stagiaires de connecter leurs ordinateurs afin de mettre en œuvre les compétences acquises ou en cours d'acquisition, dans des conditions d'utilisation professionnelle ;
- Un accueil disponible de 7h45 à 18h00 pour tout conseil ;
- Depuis 2018 l'AFIP a conduit une réflexion sur l'intégration d'outils de formation synchrone à distance. La crise sanitaire et les confinements successifs ont été l'occasion de passer d'une réflexion à la mise en œuvre systématique, ce qui a permis de garantir l'intégralité des cours pour l'ensemble des formations, dès la première heure de confinement ;
- Un personnel engagé et une équipe de direction engageante qui partagent les mêmes valeurs et un environnement dans lequel tout le monde peut s'exprimer et être écouté.

L'AFIP a obtenu la certification NF 214 Service Formation avec pour objectif de formaliser et pérenniser cet état d'esprit afin de mettre en avant la qualité de nos accompagnements et de garantir à nos clients le respect de nos engagements.

24/09/2021

La direction  
Alain CARY

