

## S'ASSURER DE LA QUALITÉ DES ORGANISMES DE FORMATION ET DES ACTIONS DISPENSÉES

### Focus « organisation contrôle interne/qualité »

Dans le cadre de ses contrôles, l'AGEFICE vérifie systématiquement l'ensemble des justificatifs d'une action de formation :

- ◆ Avant accord, afin de s'assurer de l'éligibilité du demandeur et la conformité de sa demande avec les critères de l'AGEFICE,
- ◆ Avant remboursement, afin de s'assurer de l'exécution des prestations.

Un second contrôle est opéré par échantillonnage sous la supervision de la Responsable d'Exploitation.

Ces vérifications sont complétées par des évaluations post-formations auprès des stagiaires et la mise en place d'éventuelles demandes d'informations complémentaires.

Ces évaluations permettent, à la fois, d'apprécier :

- ◆ La qualité globale du service proposé par le réseau des Points d'Accueil AGEFICE,
- ◆ L'adéquation de la formation proposée avec les objectifs identifiés,
- ◆ La satisfaction globale ressentie envers la prestation proposée par l'organisme de formation,
- ◆ Les points d'amélioration/recommandations à prendre en considération.

Il ressort, pour 2016, de ces évaluations que :



Que seuls :



En 2016, l'AGEFICE a renforcé ses contrôles par :

- ◆ La conduite d'enquêtes téléphoniques auprès des ressortissants,
- ◆ La conduite de contrôles sur site afin de vérifier l'exécution des actions de formation,
- ◆ L'expérimentation de grilles d'appréciation des parcours de formation réalisés dans leur globalité.

Et a choisi d'aller au-delà de ses obligations en s'engageant de manière active dans le Groupement d'Intérêt Economique Data-dock.

L'AGEFICE se félicite des résultats de ces actions qui ont d'ores et déjà permis à un certain nombre d'organismes de formation de se mettre en adéquation avec leurs obligations légales.

**Estiment avoir été bien renseignés**

**Estiment avoir été bien accompagnés par leur Point d'Accueil AGEFICE**

**Ont vu le financement de l'AGEFICE couvrir les frais de leur formation**

**Recommanderaient le dispositif de l'AGEFICE**

Estiment avoir rencontré des difficultés pour réunir les justificatifs demandés pour la constitution des demandes (majoritairement les attestations de versement à la Contribution à la Formation Professionnelle)

Et que l'ensemble des bénéficiaires estiment les services et solutions de l'AGEFICE en constantes progressions sur les années écoulées.