**15. Mettre à disposition des publics des informations sur l’offre de formation, ses délais d’accès et les résultats obtenus**

***Description***

L'indicateur 15 exige que l'organisme de formation fournisse des informations claires, accessibles et actualisées sur son offre de formation, incluant les modalités d'accès, les délais, et les résultats obtenus. Cela vise à garantir la transparence et à permettre aux bénéficiaires et parties prenantes de prendre des décisions éclairées.

**Étape 1 : Structurer les informations à communiquer**

1. **Définir les informations essentielles à fournir** :
	* **Offre de formation** :
		+ Objectifs pédagogiques.
		+ Publics cibles.
		+ Pré-requis éventuels (diplômes, expériences, etc.).
		+ Modalités pédagogiques (présentiel, distanciel, hybride).
		+ Programme détaillé (contenus, durée, rythme).
	* **Modalités d’accès** :
		+ Délais d’inscription (temps nécessaire entre la demande et le début de la formation).
		+ Étapes administratives (dossier d’inscription, financement, etc.).
		+ Accessibilité pour les personnes en situation de handicap (contact référent handicap, adaptations possibles).
	* **Résultats obtenus** :
		+ Taux de réussite aux certifications ou examens.
		+ Taux de satisfaction des bénéficiaires.
		+ Taux d’insertion professionnelle (si applicable).
2. **S’assurer de la conformité des informations** :
	* Vérifier que les informations communiquées respectent les exigences légales et réglementaires (exemple : conformité avec les certifications RNCP ou Qualiopi).

**Étape 2 : Mettre à jour les informations régulièrement**

1. **Planifier des mises à jour périodiques** :
	* Réviser les contenus des formations et leurs résultats au moins une fois par an.
	* Mettre à jour les taux de réussite, de satisfaction et d’insertion professionnelle après chaque session.
2. **Impliquer les équipes** :
	* Associer les responsables pédagogiques et administratifs à la mise à jour des informations.
3. **Vérifier la cohérence des données** :
	* S’assurer que les informations sont identiques sur tous les supports de communication (site web, brochures, plateformes partenaires).

**Étape 3 : Diffuser les informations**

1. **Utiliser des supports variés** :
	* **Site internet** :
		+ Créer une page dédiée à chaque formation avec toutes les informations nécessaires.
		+ Ajouter une FAQ pour répondre aux questions fréquentes.
	* **Brochures et catalogues** :
		+ Distribuer des supports imprimés ou numériques détaillant l’offre de formation.
	* **Plateformes partenaires** :
		+ Publier les formations sur des plateformes comme Mon Compte Formation, Pôle Emploi, ou celles des OPCO.
	* **Communication directe** :
		+ Fournir des informations lors d’entretiens ou réunions avec les bénéficiaires ou financeurs.
2. **Rendre les informations accessibles** :
	* Garantir une navigation fluide sur le site web (menus clairs, moteur de recherche).
	* Proposer des formats adaptés aux personnes en situation de handicap (documents accessibles, versions audio ou braille si nécessaire).
3. **Indiquer un contact pour les questions** :
	* Mettre en avant un interlocuteur (téléphone, e-mail) pour répondre aux demandes spécifiques, notamment sur les délais d’accès ou les adaptations possibles.

**Étape 4 : Garantir la transparence sur les résultats**

1. **Collecter les données de performance** :
	* Taux de réussite aux certifications ou examens.
	* Taux de satisfaction des bénéficiaires (questionnaires à chaud et à froid).
	* Taux d’insertion professionnelle (enquêtes auprès des anciens bénéficiaires).
2. **Analyser et valider les données** :
	* Vérifier la fiabilité des données avant publication.
3. **Communiquer les résultats** :
	* Publier les taux de réussite et de satisfaction sur le site web et dans les brochures.
	* Présenter les résultats sous une forme claire et visuelle (tableaux, graphiques).

**Étape 5 : Traçabilité et archivage**

1. **Conserver les preuves des informations diffusées** :
	* Copies des brochures ou catalogues.
	* Captures d’écran des pages web.
	* Rapports d’analyse des résultats (taux de réussite, satisfaction, insertion).
2. **Archiver les données sources** :
	* Questionnaires de satisfaction.
	* Résultats des examens ou certifications.
	* Enquêtes d’insertion professionnelle.

**Étape 6 : Évaluation et amélioration continue**

1. **Recueillir les retours des bénéficiaires et parties prenantes** :
	* Vérifier si les informations fournies ont répondu à leurs attentes.
	* Identifier les points à améliorer (clarté, accessibilité, exhaustivité).
2. **Adapter les supports en conséquence** :
	* Modifier les contenus ou formats pour mieux répondre aux besoins identifiés.
3. **Intégrer les résultats dans la démarche qualité** :
	* Inclure les données sur les délais d’accès et les résultats dans les indicateurs de performance de l’organisme.

**Exemples de preuves à fournir lors d’un audit**

* Brochures ou catalogues de formation.
* Pages web dédiées à l’offre de formation (avec captures d’écran ou liens).
* Taux de réussite, de satisfaction et d’insertion professionnelle publiés.
* Procédure interne de mise à jour des informations.
* Preuves de diffusion des informations (plateformes partenaires, e-mails, etc.).
* Registres des délais d’accès et des adaptations pour les personnes en situation de handicap.

**Conclusion**

En suivant ce processus, **CGPC** pourra garantir une communication claire, accessible et actualisée sur son offre de formation, ses modalités d’accès et ses résultats.