**16. Informer les publics sur les conditions d’accueil, les modalités pédagogiques et les moyens techniques et d’encadrement mis à leur disposition**

***Description***

L'indicateur 16 exige que l’organisme de formation fournisse des informations claires et détaillées sur les conditions d’accueil, les modalités pédagogiques, ainsi que les moyens techniques et humains mis à disposition des bénéficiaires. Cela vise à garantir une transparence totale et à répondre aux attentes des bénéficiaires en matière de qualité et d’organisation.

**Étape 1 : Définir les informations essentielles à communiquer**

1. **Conditions d’accueil** :
	* Localisation des lieux de formation (adresse, accès en transport, parking).
	* Horaires de formation et d’accueil.
	* Conditions matérielles :
		+ Accessibilité pour les personnes en situation de handicap (bâtiments, équipements adaptés).
		+ Espaces disponibles (salles de formation, espaces communs).
	* Services annexes : restauration, hébergement, etc.
2. **Modalités pédagogiques** :
	* Format des formations : présentiel, distanciel ou hybride.
	* Méthodes pédagogiques utilisées : cours magistraux, ateliers pratiques, études de cas, etc.
	* Supports pédagogiques : documents papier, ressources numériques, plateformes en ligne.
	* Modalités d’évaluation : contrôle continu, examen final, mise en situation professionnelle.
3. **Moyens techniques et d’encadrement** :
	* Moyens techniques :
		+ Équipements mis à disposition : ordinateurs, vidéoprojecteurs, logiciels spécifiques, outils numériques.
		+ Plateformes de formation en ligne (si applicable).
	* Moyens humains :
		+ Formateurs qualifiés et leurs domaines d’expertise.
		+ Référent handicap ou accompagnateurs spécifiques si besoin.

**Étape 2 : Structurer les informations**

1. **Créer un document récapitulatif** :
	* Rédiger une fiche descriptive pour chaque formation, incluant :
		+ Les conditions d’accueil.
		+ Les modalités pédagogiques.
		+ Les moyens techniques et humains.
2. **Créer une procédure pour les adaptations spécifiques** :
	* Décrire les démarches à suivre pour les personnes en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques (contact du référent handicap, délais pour organiser les adaptations).
3. **Mettre en place un guide d’accueil** :
	* Fournir un guide clair et détaillé pour les bénéficiaires, incluant toutes les informations pratiques.

**Étape 3 : Diffuser les informations**

1. **Supports de communication** :
	* **Site internet** :
		+ Créer une page dédiée à chaque formation avec toutes les informations nécessaires.
		+ Ajouter une section sur les conditions d’accueil et les adaptations possibles.
	* **Brochures ou catalogues** :
		+ Inclure une description complète des moyens pédagogiques, techniques et d’encadrement.
	* **E-mails ou courriers d’inscription** :
		+ Envoyer un document d’accueil aux bénéficiaires inscrits, contenant toutes les informations pratiques.
2. **Accessibilité des informations** :
	* S’assurer que les informations sont accessibles à tous, y compris aux personnes en situation de handicap (documents en format accessible, version audio, etc.).
3. **Communication directe** :
	* Proposer des entretiens ou échanges avec un conseiller pour répondre aux questions spécifiques des bénéficiaires.

**Étape 4 : Garantir la mise en œuvre des conditions annoncées**

1. **Vérifier la conformité des lieux et équipements** :
	* S’assurer que les lieux de formation respectent les normes d’accessibilité et offrent des conditions d’accueil adéquates.
	* Contrôler la disponibilité et le bon fonctionnement des équipements techniques.
2. **Former les équipes** :
	* Sensibiliser les formateurs et le personnel administratif aux conditions d’accueil et aux modalités pédagogiques spécifiques.
	* Former le référent handicap pour accompagner les bénéficiaires ayant des besoins particuliers.
3. **Suivre les adaptations spécifiques** :
	* Mettre en place un suivi pour les bénéficiaires nécessitant des adaptations (exemple : matériel spécifique, temps supplémentaire pour les évaluations).

**Étape 5 : Recueillir les retours des bénéficiaires**

1. **Questionnaires de satisfaction** :
	* Inclure des questions spécifiques sur :
		+ Les conditions d’accueil (locaux, accessibilité, horaires).
		+ Les modalités pédagogiques (clarté, pertinence).
		+ Les moyens techniques et humains (équipements, disponibilité des formateurs).
2. **Analyse des retours** :
	* Identifier les points forts et les axes d’amélioration concernant l’accueil, les modalités pédagogiques et les moyens mis à disposition.
3. **Mettre en place des actions correctives** :
	* Adapter les conditions d’accueil ou les modalités pédagogiques en fonction des retours des bénéficiaires.

**Étape 6 : Traçabilité et archivage**

1. **Conserver les preuves des informations diffusées** :
	* Copies des fiches descriptives des formations.
	* Guides d’accueil ou documents envoyés aux bénéficiaires.
	* Captures d’écran des pages web décrivant les conditions d’accueil et les modalités pédagogiques.
2. **Archiver les retours des bénéficiaires** :
	* Questionnaires de satisfaction.
	* Comptes rendus d’entretiens ou d’échanges relatifs aux adaptations spécifiques.
3. **Documenter les actions correctives** :
	* Plans d’action pour améliorer les conditions d’accueil ou les modalités pédagogiques.

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

* Fiches descriptives des formations incluant les conditions d’accueil, modalités pédagogiques et moyens techniques.
* Guides d’accueil ou documents envoyés aux bénéficiaires.
* Captures d’écran des pages web dédiées.
* Registre des adaptations spécifiques pour les personnes en situation de handicap.
* Questionnaires de satisfaction et synthèses des résultats.
* Plans d’action pour améliorer l’accueil ou les modalités pédagogiques.

**Conclusion**

En suivant ce processus, **CGPC** pourra garantir une communication claire, accessible et complète sur les conditions d’accueil, les modalités pédagogiques et les moyens mis à disposition des bénéficiaires.