**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.