**9. Process pour Informer les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation**

***Description***

**Étape 1 : Élaboration des documents d'information**

1. **Créer un livret** [**d'accueil**](https://cgpc.fr/wp-content/uploads/Livret-accueil-1-PREPARATION-A-CERTIFICATION-EC19.pptx) :
	* Inclure les informations suivantes :
		+ Objectifs de la formation.
		+ Programme détaillé (contenus, séquences, rythmes).
		+ Modalités pédagogiques (distanciel, blended-learning).
		+ Accessibilité pour les personnes en situation de handicap (PSH).
2. **Formaliser un planning prévisionnel** :
	* Fournir un calendrier des sessions, horaires, pauses, et dates importantes (évaluations, examens, etc.). [CF Tableau de Bord Apprenants](https://www.cgpc-formation.fr/courses/informations-ec18/)
3. **Préparer un document sur les modalités pratiques** :
	* Contacts des référents pédagogiques, administratifs et handicap.
	* Modalités d'accès à la plateforme en ligne
4. **Mettre à disposition un** [**règlement intérieur**](https://cgpc.fr/reglements-et-chartes-2/) (ou s'assurer de sa mise à jour) :

**Étape 2 : Diffusion des informations aux bénéficiaires**

1. **Avant le début de la formation** :
	* Envoyer par e-mail ou courrier les documents suivants :
		+ Livret d'accueil.
		+ Planning prévisionnel.
		+ Modalités pratiques.
	* Proposer une réunion d'information (en ligne ou en présentiel) pour expliquer les conditions de la formation et répondre aux questions.
2. **Lors de l'inscription** :
	* Inclure dans le contrat ou la convention de formation une clause confirmant que le bénéficiaire a reçu toutes les informations nécessaires.
	* S'assurer que les bénéficiaires signent un accusé de réception des documents.
3. **Pour les publics spécifiques (PSH)** :
	* Mettre en place un processus d'adaptation des modalités pour les PSH (ex. : supports adaptés).

**Étape 3 : Suivi et traçabilité**

1. **Centraliser les preuves de diffusion** :
	* Conserver les accusés de réception des documents envoyés.
	* Archiver les e-mails ou courriers envoyés aux bénéficiaires.
	* Enregistrer les comptes rendus des réunions d'information.
2. **Mettre en place un système de retour d'information** :
	* Recueillir les retours des bénéficiaires sur l'information reçue (questionnaires ou entretiens).
	* Corriger les éventuelles lacunes identifiées.

**Étape 4 : Mise à jour régulière**

1. **Actualiser les documents** :
	* Vérifier périodiquement que les informations diffusées (contenus, modalités, contacts) sont à jour.
	* Intégrer les retours d'expérience pour améliorer la qualité des informations fournies.
2. **Former le personnel** :
	* Sensibiliser les équipes pédagogiques et administratives à l'importance de l'information des bénéficiaires.
	* Désigner des référents pour garantir la bonne diffusion des informations.

**Conclusion**

En suivant ce processus, **CGPC** pourra répondre pleinement à l'indicateur 9 en garantissant une information claire, accessible et formalisée pour les bénéficiaires.