

INDICATEUR 1

Information du public



Critère 1 : Conditions d'information du public — Référentiel National Qualité

« Le prestataire diffuse une information accessible au public, détaillée et vérifiable sur les prestations proposées : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, accessibilité aux personnes handicapées. »

Catégories concernées : Formation continue (AFC), Bilan de compétences (CBC), Validation des acquis de l'expérience (VAE), Apprentissage (CFA).

NIVEAU ATTENDU

L'objectif est de donner une information accessible, exhaustive (sur l'intégralité des items mentionnés), datée et actualisée.

Les 10 items obligatoires à communiquer :

- Prérequis : préalables nécessaires ou indispensables pour bénéficier de la prestation
- Objectifs : aptitudes et compétences visées et évaluables
- Durée : exprimée en heures ou en jours (peut être forfaitisée ou estimée)
- Modalités et délais d'accès : durée estimée entre la demande et le début de la prestation
- Tarifs : prix de la prestation ou conditions tarifaires
- Contacts : coordonnées du prestataire
- Méthodes mobilisées : modalités pédagogiques, moyens et outils utilisés
- Modalités d'évaluation : moyens pour mesurer les acquis en cours et/ou en fin de prestation
- Accessibilité aux personnes handicapées : conditions d'accueil et d'accès
- Date de mise à jour des informations diffusées

ÉLÉMENTS DE PREUVE — EXEMPLES CONCRETS

Supports de communication :

- Site internet avec pages dédiées par formation (programme détaillé, prérequis, objectifs, durée, tarifs, modalités d'évaluation, dates de mise à jour)
- Plaquettes commerciales, flyers, catalogues de formation
- Réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook) avec informations vérifiables
- Supports de publicité, participation à des salons professionnels

Documents contractuels :

- Conventions et contrats de formation avec toutes les mentions obligatoires
- Conditions Générales de Vente (CGV) détaillées
- Programmes de formation signés et datés
- Devis détaillés mentionnant tous les items

Accessibilité handicap :

- Livret d'accueil mentionnant les conditions d'accessibilité
- Registre public d'accessibilité de l'établissement
- Mention d'un référent handicap et ses coordonnées
- Page dédiée sur le site internet concernant l'accueil PSH

Obligations spécifiques par catégorie :

- CBC : support rappelant le cadre légal et réglementaire du bilan de compétences, objectifs et financement
- VAE : formalisation des contraintes, modalités d'instruction et de faisabilité, étude personnalisée (Éducation Nationale)
- CFA : mêmes supports que les actions de formation

Non-conformité mineure	Non-conformité majeure
• Information partiellement accessible • Absence ponctuelle et non répétitive de certains items dans la communication	• L'information n'est pas accessible • L'information n'est pas exhaustive, ni datée ou actualisée • Absence de plusieurs items significatifs sur une ou plusieurs actions de l'échantillon sélectionné

QUESTIONS DE L'AUDITEUR ET RÉPONSES ATTENDUES

Question de l'auditeur	Réponse attendue / Bonne pratique
Comment diffusez-vous l'information sur vos prestations auprès du public ?	Nous diffusons l'information via notre site internet mis à jour trimestriellement, nos plaquettes commerciales, nos programmes de formation détaillés envoyés sur demande, et nos réseaux sociaux. Chaque support contient les 10 items obligatoires : prérequis, objectifs, durée, modalités et délais d'accès, tarifs, contacts, méthodes mobilisées, modalités d'évaluation, et accessibilité handicap.
Pouvez-vous me montrer un exemple de programme de formation ? Contient-il tous les items requis ?	Voici notre programme type (montrez). Il comporte : le titre de la formation, les prérequis détaillés, les objectifs pédagogiques formulés avec des verbes d'action, la durée en heures, le tarif, les méthodes pédagogiques, les modalités d'évaluation, les délais d'accès, et les conditions d'accessibilité PSH. La date de mise à jour figure en pied de page.
Comment vous assurez-vous que les informations sont à jour et datées ?	Nous avons mis en place une procédure de révision semestrielle de nos supports. Chaque document comporte une date de dernière mise à jour. Le responsable qualité vérifie l'actualisation des tarifs, des contenus pédagogiques et des informations pratiques. Un tableau de suivi des versions est tenu.
Comment gérez-vous l'accessibilité aux personnes en situation de handicap ?	Nous avons nommé un référent handicap dont les coordonnées figurent sur notre site et dans nos programmes. Nos locaux sont accessibles PMR. Pour chaque demande, nous réalisons un entretien préalable pour évaluer les besoins d'adaptation. Un registre d'accessibilité est disponible à l'accueil.
Comment un prospect peut-il connaître les délais d'accès à vos formations ?	Les délais d'accès sont indiqués sur chaque fiche programme sur notre site (ex. : « inscription possible jusqu'à 15 jours avant le début de la session »). Pour les formations individualisées, le délai est précisé dans le devis. Notre standard téléphonique fournit aussi cette information.

Conseil pratique : Créez une checklist des 10 items obligatoires et vérifiez chaque support de communication avant diffusion. L'auditeur procédera par échantillonnage : il sélectionnera plusieurs formations et vérifiera la présence de tous les items sur chaque support.