

INDICATEUR 9



Conditions de déroulement

Critère 3 : Adaptation des prestations, modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation aux publics bénéficiaires

« Le prestataire informe les publics bénéficiaires des conditions de déroulement de la prestation. »

Catégories concernées : AFC, CBC, VAE, CFA (indicateur commun).

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les modalités d'accueil et les conditions de déroulement de la prestation sont formalisées et transmises aux bénéficiaires avant le démarrage.

L'auditeur vérifie :

- L'existence de supports d'information clairs et complets
- La transmission effective aux bénéficiaires (preuve d'envoi)
- La cohérence entre l'information donnée et la réalité de la prestation
- L'information sur les aspects périphériques : hébergement, restauration, transport, rémunération
- Les modalités d'accès et d'accompagnement pour les PSH

Obligations spécifiques :

- CBC : information sur le cadre légal du bilan de compétences et les modalités de déroulement des 3 phases
- VAE : information sur les modalités d'accompagnement individuel et collectif
- CFA : information sur l'organisation de l'alternance et le calendrier centre/entreprise

ÉLÉMENTS DE PREUVE — EXEMPLES CONCRETS

Supports d'information :

- Livret d'accueil détaillé (règlement intérieur, contacts, plan d'accès, conditions matérielles)
- Convocations envoyées avec toutes les informations pratiques
- Règlement intérieur remis et signé par le bénéficiaire
- Programme de formation avec planning détaillé
- Conditions Générales d'Utilisation (pour le distanciel)

Preuves de transmission :

- Mails d'envoi des convocations et du livret d'accueil avec accusé de réception
- Émargement de la remise du livret d'accueil et du règlement intérieur
- Captures d'écran de la plateforme LMS montrant l'accès aux informations

Exemple concret :

- Convocation type envoyée 15 jours avant : objet de la formation, dates, horaires, lieu (plan d'accès), matériel à apporter, modalités de restauration, contact en cas de difficulté

Non-conformité mineure	Non-conformité majeure
Information incomplète dans l'échantillon audité	Les modalités d'accueil et conditions de déroulement ne sont pas formalisées
Les bénéficiaires ne disposent pas de toutes les précisions nécessaires	Absence totale d'information transmise aux bénéficiaires

QUESTIONS DE L'AUDITEUR ET RÉPONSES ATTENDUES

Question de l'auditeur	Réponse attendue / Bonne pratique
Comment informez-vous vos bénéficiaires des conditions de déroulement ?	Chaque bénéficiaire reçoit une convocation 15 jours avant le début de la formation par mail, accompagnée du livret d'accueil et du règlement intérieur. La convocation précise les dates, horaires, lieu, modalités pédagogiques, matériel nécessaire et contacts. Pour le distanciel, les identifiants de connexion et un guide d'utilisation de la plateforme sont envoyés.
Pouvez-vous me montrer le livret d'accueil ?	Voici notre livret d'accueil (montrez). Il comprend : présentation de l'organisme, coordonnées, règlement intérieur, conditions d'accessibilité PSH, plan d'accès, informations pratiques (parking, restauration, transports), modalités pédagogiques, contacts du référent handicap et du responsable pédagogique.
Comment tracez-vous la transmission de ces informations ?	Nous conservons les preuves d'envoi des convocations (mails envoyés avec pièces jointes). Le jour de la formation, les stagiaires signent un émargement attestant avoir reçu le livret d'accueil et le règlement intérieur. Pour les formations à distance, la connexion à la plateforme est tracée automatiquement.
Comment informez-vous les bénéficiaires en situation de handicap ?	Notre référent handicap contacte systématiquement le bénéficiaire PSH en amont pour identifier ses besoins d'adaptation. Les conditions d'accessibilité sont détaillées dans le livret d'accueil. Les adaptations mises en place sont formalisées dans une fiche spécifique jointe à la convocation.
Pour les formations à distance, comment communiquez-vous les conditions de déroulement ?	Un mail spécifique est envoyé avec : les identifiants de connexion, un tutoriel vidéo pour la prise en main de la plateforme, les CGU, le planning des classes virtuelles synchrones, les coordonnées du support technique. Un test de connexion est proposé 48h avant le démarrage.

Conseil pratique : Centralisez tous vos documents d'information (livret d'accueil, règlement intérieur, convocations) et tracez systématiquement leur transmission. L'auditeur vérifiera la cohérence entre ce qui est annoncé et ce qui se passe réellement.