

## Critère 5 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus (thème 1/2)

Thème 1 : Conditions d'information du public sur les prestations proposées et les délais  
Indicateur 7 (Qualiopi critère 1 indicateur 1, précisé pour Éduform)

### Plan Planifier

#### Sens, objectifs du thème 1

Le prestataire informe clairement le public sur les prérequis, les objectifs, les contenus, la durée, les modalités et délais d'accès, les conditions générales de vente, les tarifs et financement(s), les contacts, les méthodes mobilisées et modalités d'évaluation, l'accessibilité aux personnes handicapées.

Diffuser une information accessible, exhaustive, datée et actualisée.

#### Non-conformité

**Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par** une information partiellement accessible, par l'absence ponctuelle et non répétitive de certains items dans la communication ou par le non-respect partiel des règlements d'usage et de la charte graphique institutionnelle...

**Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par** l'absence de procédure de mise à jour de la documentation, information non harmonisée d'un support à l'autre...

### Do Mettre en œuvre

Acteurs - Actions - Moyens - Temps	Catégorie d'action			
	AF	BdC	VAE	FA
<b>1. Mise à disposition de l'information</b> Quels sont les moyens utilisés pour informer le public au sujet des prestations proposées ? En quoi garantissent-ils une information accessible y compris pour les personnes à besoins spécifiques, exhaustive, à jour ?	✓	✓	✓	✓
<b>2. Exhaustivité et lisibilité de l'information</b> L'information sur l'offre de prestations est-elle structurée par filières ? par territoire ? Par type de certification ? par niveau de formation ?... Les supports et outils d'information présentent-ils : les prérequis, objectifs, contenus, durée, modalités et délais d'accès, conditions générales de ventes, tarifs et financement(s), contacts, méthodes mobilisées et modalités d'évaluation ? Que met en place la structure pour garantir la diffusion de l'information sur la politique d'accessibilité aux personnes en situation de handicap ? Les informations réglementaires relatives aux formations certifiantes sont-elles complètes ?	✓	✓	✓	✓
<b>3. Stratégie de communication</b> Comment la structure organise-t-elle sa communication ? Quelles actions sont mises en œuvre pour favoriser et encourager l'égalité homme/femme, la lutte contre les discriminations et la promotion de la mixité des métiers ? S'inscrivent-elles dans une stratégie formalisée ?	✓	✓	✓	✓
<b>4. Identité visuelle et respect des chartes graphiques</b> Comment la structure applique-t-elle les chartes graphiques institutionnelles en vigueur et règlements d'usage ?	✓	✓	✓	✓

### Check Évaluer

#### Exemples d'indicateurs de suivi

Régularité de la mise à jour

Taux de fiches produits conformes et actualisées (cible : 100 %)

Nombre et fréquence des réclamations concernant l'exhaustivité, la fiabilité et l'accessibilité de l'information

Suivi du plan de communication externe :  
 - Niveau de réalisation des actions planifiées  
 - Nombre d'actions spécifiques (à l'égalité homme/femme, à la lutte contre les discriminations, à la promotion de la mixité des métiers)

## Critère 5 : Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus (thème 2/2)

Thème 2 : Conditions d'information du public sur les résultats obtenus

Indicateurs 8 et 9 (Qualiopi critère 1 indicateurs 2 et 3, précisés pour Éduform)

CFA : les indicateurs de résultats obligatoires sont ceux cités à l'article L6111-8 du code du travail.

### Plan Planifier

#### Sens, objectifs du thème 2

Le prestataire délivre une information chiffrée sur le niveau de performance et les résultats selon le type d'action, en prenant en compte les spécificités réglementaires qui concernent l'apprentissage et les formations conduisant à une certification professionnelle.

Communiquer une information accessible, exhaustive et actualisée sur les certifications proposées.

#### Non-conformité

**Non-conformité(s) mineure(s) caractérisée(s) par** l'absence ponctuelle et non répétitive de certains items.

**Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par** l'absence d'information relative à un ou plusieurs indicateurs de résultat réglementaires.

### Do Mettre en œuvre

#### Acteurs - Actions - Moyens - Temps

##### 1. Diffusion des informations chiffrées pour l'ensemble des prestations

Le choix d'indicateurs à diffuser est-il adapté :

- par catégorie d'actions (formation, apprentissage...) ?
- selon les caractéristiques de la formation (courte ou longue, certifiante ou non, modalités...) ?
- selon les caractéristiques des publics accueillis (jeunes, demandeurs d'emploi, salariés, besoins spécifiques...) ?

En quoi ce choix est-il en cohérence avec la stratégie de communication de la structure ? Avec les orientations stratégiques académiques, pour les structures de l'Éducation nationale ?

Quels acteurs sont impliqués dans ce processus (choix des indicateurs, suivi, diffusion) ?

Quelles sont les modalités de diffusion et en quoi assurent-elles la bonne information de l'ensemble des bénéficiaires ?

Pour l'apprentissage, comment le CFA calcule-t-il les indicateurs de résultat lorsque les données ne sont pas disponibles sur InserJeune ?

##### 2. Diffusion d'une information actualisée concernant les prestations qui conduisent à une certification professionnelle

Quelles informations sont diffusées par le prestataire ?

Comment assure-t-il leur fiabilité de la collecte à la diffusion ?

Comment les bénéficiaires sont-ils informés :

- des taux d'obtention des certifications préparées par session, mis en relation avec les taux de présentation à l'examen ?
- de la possibilité de valider un/ou des blocs de compétences ?
- des équivalences, passerelles, suites de parcours et débouchés, notamment en matière d'insertion professionnelle ?

#### Catégorie d'action

	AF	BdC	VAE	FA
1. Diffusion des informations chiffrées pour l'ensemble des prestations				
Le choix d'indicateurs à diffuser est-il adapté : - par catégorie d'actions (formation, apprentissage...) ? - selon les caractéristiques de la formation (courte ou longue, certifiante ou non, modalités...) ? - selon les caractéristiques des publics accueillis (jeunes, demandeurs d'emploi, salariés, besoins spécifiques...) ?				
En quoi ce choix est-il en cohérence avec la stratégie de communication de la structure ? Avec les orientations stratégiques académiques, pour les structures de l'Éducation nationale ?	✓	✓	✓	✓
Quels acteurs sont impliqués dans ce processus (choix des indicateurs, suivi, diffusion) ?				
Quelles sont les modalités de diffusion et en quoi assurent-elles la bonne information de l'ensemble des bénéficiaires ?				
Pour l'apprentissage, comment le CFA calcule-t-il les indicateurs de résultat lorsque les données ne sont pas disponibles sur InserJeune ?				
2. Diffusion d'une information actualisée concernant les prestations qui conduisent à une certification professionnelle				
Quelles informations sont diffusées par le prestataire ?				
Comment assure-t-il leur fiabilité de la collecte à la diffusion ?				
Comment les bénéficiaires sont-ils informés : - des taux d'obtention des certifications préparées par session, mis en relation avec les taux de présentation à l'examen ? - de la possibilité de valider un/ou des blocs de compétences ? - des équivalences, passerelles, suites de parcours et débouchés, notamment en matière d'insertion professionnelle ?	✓		✓	✓

### Check Évaluer

#### Exemples d'indicateurs de suivi

Taux de candidats informés :

- des modalités de validation par blocs de compétences
- des équivalences, passerelles, suites de parcours...
- du taux d'insertion professionnelle par action.

Régularité du recueil, de l'analyse et de la mise à jour des indicateurs de performance et d'atteinte des objectifs de la prestation, par exemple :

- taux et causes des abandons
- taux d'interruption en cours de prestation
- taux de rupture des contrats d'alternance
- taux de retour des enquêtes
- taux de satisfaction des bénéficiaires
- taux d'obtention des certifications préparées par session