

## CRITÈRE 3 : L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en oeuvre

9

### INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

### NIVEAU ATTENDU

Les modalités d'accueil et les conditions de déroulement de la prestation sont formalisées et diffusées.

### NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, une non-conformité mineure est caractérisée par une information incomplète.

### EXEMPLES DE PREUVES

Règlement intérieur, livret d'accueil, convocation, conditions générales d'utilisation (CGU), noms des référents pédagogiques et administratifs, organigramme, aspects périphériques à la formation (hébergement, restauration, transport, rémunération...), modalités d'accès, de suivi et d'accompagnement des personnes en situation de handicap.

*Pour la FOAD : modalités d'accès au LMS (learning management system ou plateforme d'apprentissage en ligne), assistance technique et pédagogique, modalités de réalisation des séquences de formation à distance.*

**NB :** Les documents peuvent être adressés aux bénéficiaires par mail ou par courrier. Ils peuvent aussi être disponibles sur le site internet ou affichés dans les locaux et les bénéficiaires doivent en être informés.

*Pour le public mineur, l'information doit être transmise également aux responsables légaux.*

*Si les prestations se déroulent en entreprise, le règlement intérieur de l'entreprise est applicable concernant les mesures de santé et de sécurité.*

### OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

**CBC :** Le prestataire informe sur les engagements déontologiques prévus à l'article L. 6313-4 du code du travail (respect du consentement, confidentialité).

### Sous-traitance

Lorsque la prestation échantillonnée est une prestation pour laquelle l'organisme intervient en sous-traitance : l'organisme certificateur tient compte des missions confiées pour l'appréciation de cet indicateur.