**14. Assurer la maîtrise des compétences des intervenants, internes ou externes, mobilisés dans le cadre des prestations**

***Description***

L'indicateur 14 exige que l’organisme de formation garantisse que les intervenants (formateurs, consultants, etc.) disposent des compétences nécessaires pour assurer des prestations de qualité. Cela implique de mettre en place un processus de sélection, d’évaluation et de suivi des compétences des intervenants, qu’ils soient internes ou externes.

**Étape 1 : Définir les compétences attendues**

1. **Identifier les compétences nécessaires** :
   * **Compétences techniques** : connaissances spécifiques au domaine d’intervention (par exemple, expertise métier).
   * **Compétences pédagogiques** : maîtrise des méthodes et outils pédagogiques adaptés aux publics bénéficiaires.
   * **Soft skills** : communication, gestion de groupe, adaptabilité, etc.
2. **Rédiger des fiches de poste ou des référentiels de compétences** :
   * Décrire les compétences et qualifications requises pour chaque type de prestation.
   * Préciser les niveaux d’expérience ou certifications nécessaires (exemple : diplôme, certification professionnelle).

**Étape 2 : Processus de sélection des intervenants**

1. **Mettre en place un processus de recrutement structuré** :
   * Demander un **CV détaillé** mentionnant les expériences professionnelles et qualifications.
   * Exiger des **documents justificatifs** : diplômes, certifications, attestations de formation.
   * Réaliser des **entretiens** pour évaluer les compétences techniques et pédagogiques.
2. **Vérifier les références** :
   * Contacter les anciens employeurs ou clients pour valider les compétences et expériences mentionnées.
3. **Évaluer les compétences pédagogiques** :
   * Organiser une mise en situation ou une démonstration pédagogique pour observer les capacités d’animation et d’adaptation.
4. **Formaliser la sélection** :
   * Conserver une trace des étapes de sélection (fiches d’entretien, grilles d’évaluation, etc.).

**Étape 3 : Intégration et accompagnement des intervenants**

1. **Organiser une session d’intégration** :
   * Présenter les valeurs et attentes de l’organisme de formation.
   * Expliquer les procédures internes (administratives, pédagogiques, etc.).
   * Fournir les outils et ressources nécessaires (supports pédagogiques, accès aux plateformes, etc.).
2. **Former les nouveaux intervenants** :
   * Proposer une formation interne sur les méthodes pédagogiques utilisées par l’organisme.
   * Sensibiliser aux spécificités des publics bénéficiaires (par exemple, publics en situation de handicap).

**Étape 4 : Suivi et évaluation des compétences**

1. **Mettre en place des outils d’évaluation régulière** :
   * **Questionnaires de satisfaction des bénéficiaires** : recueillir les retours sur la qualité de l’animation et des contenus.
   * **Observations en situation** : organiser des audits ou des observations des sessions de formation.
   * **Évaluations des résultats des formations** : analyser les performances des bénéficiaires (taux de réussite, progression).
2. **Organiser des entretiens annuels** :
   * Évaluer les compétences techniques et pédagogiques des intervenants.
   * Identifier les besoins en formation ou en accompagnement.
3. **Formaliser les évaluations** :
   * Conserver une trace des évaluations (grilles d’observation, synthèses d’entretiens, etc.).

**Étape 5 : Plan de développement des compétences**

1. **Identifier les besoins en formation des intervenants** :
   * Analyser les retours des évaluations et questionnaires pour repérer les axes d’amélioration.
   * Proposer des formations adaptées :
     + Techniques (mise à jour des connaissances métier).
     + Pédagogiques (méthodes d’animation, gestion des groupes, outils numériques).
2. **Encourager la montée en compétences** :
   * Favoriser l’accès à des certifications ou qualifications reconnues.
   * Proposer des ateliers d’échanges de pratiques entre intervenants.
3. **Suivre les formations suivies** :
   * Archiver les attestations ou certificats obtenus par les intervenants.

**Étape 6 : Gestion des intervenants externes**

1. **Établir des conventions ou contrats clairs** :
   * Mentionner les obligations de l’intervenant (respect des programmes, suivi des procédures, etc.).
   * Intégrer une clause sur la mise à jour des compétences.
2. **Assurer un suivi des prestations externes** :
   * Évaluer régulièrement les prestations des intervenants externes (questionnaires de satisfaction, audits).
   * Mettre fin à la collaboration si les compétences ne répondent plus aux exigences.

**Étape 7 : Traçabilité et archivage**

1. **Constituer un dossier pour chaque intervenant** :
   * CV, diplômes, certifications, contrats ou conventions.
   * Résultats des évaluations (questionnaires, audits, observations).
   * Attestations de formations suivies.
2. **Mettre à jour les dossiers régulièrement** :
   * Ajouter les nouvelles certifications ou formations suivies.
   * Archiver les évaluations et retours des bénéficiaires.

**Exemples de preuves à fournir lors d’un audit**

* Fiches de poste ou référentiels de compétences.
* CV, diplômes, certifications et justificatifs des intervenants.
* Grilles d’évaluation des compétences techniques et pédagogiques.
* Questionnaires de satisfaction des bénéficiaires.
* Comptes rendus d’observations ou d’audits pédagogiques.
* Plans de formation pour les intervenants.
* Attestations ou certificats de formation suivis par les intervenants.
* Registre des contrats ou conventions avec les intervenants externes.

**Conclusion**

En suivant ce processus, **CGPC** pourra garantir la maîtrise des compétences de ses intervenants, qu’ils soient internes ou externes. Cela permettra d’assurer la qualité des prestations, de répondre aux attentes des bénéficiaires et des parties prenantes