**18. Analyser les besoins du public et y répondre par des prestations, des modalités et des moyens adaptés**

***Description***

L'indicateur 18 exige que l’organisme de formation mette en place une démarche structurée pour identifier les besoins des bénéficiaires et proposer des formations adaptées aux attentes, aux objectifs et aux contraintes des publics. Cela implique une personnalisation des prestations et une adéquation entre les moyens déployés et les besoins identifiés.

**Étape 1 : Identifier les besoins du public**

1. **Collecter les informations en amont** :
   * **Avec les bénéficiaires** :
     + Organiser des réunions ou entretiens individuels pour comprendre leurs objectifs personnels ou professionnels.
     + Diffuser des questionnaires ou formulaires pour recueillir leurs attentes (compétences à acquérir, contraintes horaires, etc.).
   * **Avec les entreprises ou financeurs** :
     + Collaborer avec les employeurs ou financeurs pour identifier les compétences requises dans le cadre de leur activité.
     + Analyser les besoins du marché ou les évolutions sectorielles.
2. **Analyser les profils des bénéficiaires** :
   * Identifier les prérequis nécessaires pour chaque formation.
   * Prendre en compte les spécificités des publics (jeunes en insertion, salariés en reconversion, personnes en situation de handicap, etc.).
3. **Utiliser des outils de diagnostic** :
   * Tests de positionnement pour évaluer le niveau initial des bénéficiaires.
   * Entretiens d’évaluation pour mieux cerner leurs attentes et objectifs.

**Étape 2 : Adapter les prestations aux besoins**

1. **Personnaliser les contenus** :
   * Adapter les programmes de formation en fonction des besoins identifiés (contenu, durée, objectifs).
   * Proposer des parcours individualisés si nécessaire (par exemple : modules spécifiques pour combler des lacunes).
2. **Définir des modalités pédagogiques adaptées** :
   * Choisir les méthodes pédagogiques les plus adaptées au public :
     + Présentiel, distanciel, ou format hybride.
     + Méthodes actives (ateliers pratiques, études de cas, mises en situation).
   * Intégrer des outils numériques si pertinents (plateformes e-learning, classes virtuelles).
3. **Prendre en compte les contraintes des bénéficiaires** :
   * Horaires flexibles pour les salariés ou les personnes ayant des contraintes personnelles.
   * Accessibilité des locaux et des outils pour les personnes en situation de handicap.
   * Organisation de sessions sur mesure pour des groupes spécifiques (par exemple : formations intra-entreprise).

**Étape 3 : Mobiliser les moyens adaptés**

1. **Moyens pédagogiques** :
   * Proposer des supports pédagogiques variés : documents papier, supports numériques, vidéos, exercices interactifs.
   * Mettre à disposition des outils spécifiques (logiciels, simulateurs, plateformes en ligne).
2. **Moyens humains** :
   * S’assurer que les formateurs disposent des compétences nécessaires pour répondre aux besoins spécifiques des bénéficiaires (expertise métier, pédagogie adaptée).
   * Mobiliser des accompagnateurs ou référents pour les publics ayant des besoins particuliers (par exemple : référent handicap).
3. **Moyens techniques et logistiques** :
   * Garantir la disponibilité des équipements (salles adaptées, matériel informatique, connexion internet).
   * Prévoir des adaptations spécifiques si nécessaire (par exemple : matériel adapté pour les personnes en situation de handicap).

**Étape 4 : Suivre et évaluer l’adéquation des prestations**

1. **Évaluer la satisfaction des bénéficiaires** :
   * Recueillir les retours des bénéficiaires à chaud (fin de formation) et à froid (quelques mois après la formation).
   * Poser des questions spécifiques sur l’adéquation des contenus et des modalités pédagogiques à leurs besoins.
2. **Analyser les résultats obtenus** :
   * Comparer les résultats des bénéficiaires aux objectifs initiaux fixés (taux de réussite, progression des compétences).
   * Vérifier si les compétences acquises répondent aux attentes des employeurs ou financeurs.
3. **Adapter les prestations en continu** :
   * Réviser les contenus ou modalités pédagogiques en fonction des retours.
   * Ajuster les moyens techniques ou humains si des lacunes sont identifiées.

**Étape 5 : Communiquer sur l’adéquation des prestations**

1. **Informer les parties prenantes** :
   * Présenter les démarches mises en œuvre pour adapter les prestations aux besoins du public.
   * Fournir des exemples concrets de personnalisation ou d’adaptation des formations.
2. **Mettre en avant les résultats obtenus** :
   * Communiquer sur les taux de satisfaction, de réussite et d’insertion professionnelle.
   * Valoriser les témoignages des bénéficiaires ou des entreprises partenaires.

**Étape 6 : Traçabilité et archivage**

1. **Conserver les preuves des analyses des besoins** :
   * Questionnaires ou entretiens de positionnement.
   * Comptes rendus des échanges avec les entreprises ou financeurs.
2. **Archiver les adaptations réalisées** :
   * Programmes de formation personnalisés.
   * Supports pédagogiques adaptés.
   * Rapports d’évaluation des résultats.
3. **Stocker les retours des bénéficiaires** :
   * Questionnaires de satisfaction.
   * Témoignages écrits ou vidéos.

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

* Procédure écrite pour l’analyse des besoins et l’adaptation des prestations.
* Questionnaires de positionnement ou d’évaluation des besoins.
* Comptes rendus des échanges avec les bénéficiaires, entreprises ou financeurs.
* Programmes de formation adaptés.
* Supports pédagogiques (documents, outils numériques).
* Données sur les taux de satisfaction et de réussite.
* Témoignages ou études de cas illustrant l’adéquation des prestations.

**Conclusion**

En suivant ce processus, **CGPC** pourra garantir une analyse approfondie des besoins des bénéficiaires et proposer des prestations parfaitement adaptées.