**20. Mobiliser les ressources humaines et techniques adaptées à l’accompagnement des bénéficiaires**

***Description***

L'indicateur 20 vise à garantir que l’organisme de formation dispose des ressources humaines compétentes et des moyens techniques adaptés pour accompagner efficacement les bénéficiaires tout au long de leur parcours de formation. Cela inclut la mobilisation de formateurs qualifiés, d’équipements adéquats et d’un accompagnement personnalisé.

**Étape 1 : Identifier les besoins en ressources humaines et techniques**

1. **Analyser les besoins des bénéficiaires** :
   * Identifier les profils des bénéficiaires et leurs attentes spécifiques.
   * Tenir compte des besoins particuliers (exemple : personnes en situation de handicap, reconversion professionnelle).
2. **Évaluer les ressources nécessaires pour chaque formation** :
   * **Ressources humaines** :
     + Nombre de formateurs requis.
     + Compétences spécifiques nécessaires (expertise métier, pédagogie adaptée).
   * **Ressources techniques** :
     + Équipements pédagogiques (ordinateurs, vidéoprojecteurs, logiciels, outils numériques).
     + Locaux adaptés (salles de formation, espaces accessibles pour les personnes en situation de handicap).
3. **Prendre en compte les évolutions réglementaires et pédagogiques** :
   * Identifier les éventuelles obligations légales ou normatives concernant les ressources humaines et techniques.

**Étape 2 : Mobiliser les ressources humaines adaptées**

1. **Recruter et sélectionner des formateurs qualifiés** :
   * Vérifier les qualifications et l’expérience des formateurs (diplômes, certifications, expertise métier).
   * S’assurer que les formateurs disposent de compétences pédagogiques adaptées aux publics ciblés.
2. **Former les équipes internes** :
   * Proposer des formations continues aux formateurs pour :
     + Mettre à jour leurs compétences techniques et pédagogiques.
     + Intégrer de nouvelles méthodes ou outils pédagogiques.
   * Sensibiliser le personnel administratif et pédagogique à l’accompagnement des publics spécifiques (exemple : référent handicap).
3. **Assurer un encadrement suffisant** :
   * Garantir un ratio formateurs/bénéficiaires adapté pour un accompagnement personnalisé.
   * Mettre en place des référents pour les bénéficiaires (tutorat, accompagnement individualisé).

**Étape 3 : Mobiliser les ressources techniques adaptées**

1. **Équiper les locaux** :
   * S’assurer que les salles de formation sont adaptées :
     + Taille suffisante pour accueillir les bénéficiaires.
     + Accessibilité pour les personnes en situation de handicap.
     + Équipements ergonomiques (chaises, tables, éclairage).
2. **Mettre à disposition des outils pédagogiques modernes** :
   * Équipements numériques : ordinateurs, tablettes, vidéoprojecteurs, écrans interactifs.
   * Logiciels et plateformes de formation en ligne (LMS, outils collaboratifs).
   * Supports pédagogiques variés : documents imprimés, contenus numériques, vidéos.
3. **Garantir la maintenance des équipements** :
   * Mettre en place un suivi régulier pour s’assurer du bon fonctionnement des équipements.
   * Prévoir un plan de remplacement ou d’amélioration des outils obsolètes.
4. **Adapter les ressources pour les publics spécifiques** :
   * Proposer des outils spécifiques pour les personnes en situation de handicap (exemple : logiciels de transcription, matériel en braille, traduction en langue des signes).
   * Offrir des formats alternatifs (supports audio, vidéos sous-titrées).

**Étape 4 : Assurer un accompagnement personnalisé des bénéficiaires**

1. **Mettre en place un suivi individualisé** :
   * Proposer des entretiens réguliers avec les bénéficiaires pour évaluer leur progression et leurs besoins.
   * Identifier les éventuelles difficultés rencontrées (pédagogiques, techniques, personnelles).
2. **Organiser des points de contact réguliers** :
   * Réunions de suivi avec les formateurs ou tuteurs.
   * Mise en place de bilans intermédiaires pour ajuster l’accompagnement si nécessaire.
3. **Offrir des services complémentaires** :
   * Accompagnement à la recherche d’emploi ou à l’insertion professionnelle.
   * Orientation vers des dispositifs d’aide ou de financement si besoin.

**Étape 5 : Suivre et évaluer l’efficacité des ressources mobilisées**

1. **Recueillir les retours des bénéficiaires** :
   * Questionnaires de satisfaction concernant :
     + La qualité de l’accompagnement.
     + Les compétences des formateurs.
     + La pertinence des moyens techniques mis à disposition.
2. **Analyser les résultats des formations** :
   * Taux de réussite aux examens ou certifications.
   * Taux d’abandon ou de satisfaction.
   * Taux d’insertion professionnelle (si applicable).
3. **Améliorer les ressources mobilisées** :
   * Identifier les points faibles dans les ressources humaines ou techniques.
   * Mettre en œuvre des actions correctives (recrutement, achat de nouveaux équipements, formation des équipes).

**Étape 6 : Traçabilité et archivage**

1. **Conserver les preuves des ressources mobilisées** :
   * Dossiers des formateurs (CV, diplômes, certifications, contrats).
   * Inventaire des équipements techniques (avec dates d’achat et maintenance).
   * Plans d’aménagement des locaux (accessibilité, équipements).
2. **Archiver les données de suivi des bénéficiaires** :
   * Rapports de suivi individualisés.
   * Synthèses des évaluations et bilans intermédiaires.
3. **Documenter les actions d’amélioration** :
   * Plans d’action pour renforcer les ressources humaines ou techniques.
   * Rapports sur les investissements réalisés (par exemple : achat de matériel, formation des formateurs).

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

* Liste des formateurs avec leurs qualifications et expériences.
* Procédure de recrutement et de formation continue des équipes.
* Inventaire des équipements pédagogiques et techniques.
* Plans d’aménagement des locaux (accessibilité, équipements disponibles).
* Questionnaires de satisfaction des bénéficiaires.
* Rapports de suivi et d’accompagnement individualisés.
* Plan d’action pour l’amélioration des ressources humaines et techniques.

**Conclusion**

En suivant ce processus, **CGPC** pourra garantir la mobilisation de ressources humaines et techniques adaptées à l’accompagnement des bénéficiaires.