**21. Maintenir et développer les compétences des personnes en charge de mettre en œuvre les prestations**

***Description***

L'indicateur 21 vise à garantir que l’organisme de formation met en place une démarche pour maintenir et développer les compétences des équipes impliquées dans la réalisation des prestations. Cela concerne aussi bien les formateurs que le personnel administratif et technique, afin d’assurer une qualité constante et une adaptation aux évolutions du secteur.

**Étape 1 : Identifier les compétences nécessaires**

1. **Analyser les besoins en compétences** :
	* Identifier les compétences clés pour chaque poste (formateurs, coordinateurs, administrateurs, référents handicap, etc.).
	* Prendre en compte les évolutions du secteur, des métiers et des outils pédagogiques.
2. **Évaluer les compétences actuelles** :
	* Réaliser des entretiens individuels ou des auto-évaluations pour identifier les forces et les axes d’amélioration.
	* Analyser les retours des bénéficiaires pour détecter les besoins de formation des équipes (par exemple : pédagogie, outils numériques).
3. **Lister les compétences prioritaires à développer** :
	* Compétences techniques (maîtrise des outils numériques, expertise métier).
	* Compétences pédagogiques (méthodes innovantes, gestion de groupes hétérogènes).
	* Compétences transversales (communication, gestion de projet, accompagnement des publics spécifiques).

**Étape 2 : Mettre en place un plan de développement des compétences**

1. **Élaborer un plan de formation interne** :
	* Identifier les formations nécessaires pour chaque poste ou personne.
	* Prioriser les formations en fonction des besoins identifiés et des objectifs stratégiques de l’organisme.
2. **Proposer des modalités variées** :
	* Formations en présentiel ou en ligne (MOOCs, webinaires, ateliers).
	* Participation à des conférences, salons ou événements professionnels.
	* Coaching ou mentorat pour un accompagnement personnalisé.
3. **Prévoir un budget dédié** :
	* Allouer des ressources financières pour les formations internes ou externes.
	* Rechercher des dispositifs de financement (OPCO, CPF, etc.).
4. **Former régulièrement les équipes** :
	* Organiser des sessions de formation continue pour maintenir à jour les compétences.
	* Former les équipes sur les nouveautés réglementaires, pédagogiques ou technologiques.

**Étape 3 : Suivre et évaluer les actions de formation**

1. **Suivre la participation aux formations** :
	* Tenir un registre des formations suivies par chaque membre de l’équipe (dates, thèmes, résultats).
	* Vérifier que tous les collaborateurs ont accès aux opportunités de formation.
2. **Évaluer l’impact des formations** :
	* Recueillir les retours des participants sur la pertinence et l’efficacité des formations.
	* Observer les changements dans les pratiques professionnelles suite aux formations.
3. **Mettre à jour le plan de développement des compétences** :
	* Réajuster le plan en fonction des retours et des évolutions des besoins.
	* Intégrer les nouvelles priorités identifiées lors des évaluations.

**Étape 4 : Encourager le partage des connaissances**

1. **Organiser des échanges entre pairs** :
	* Mettre en place des ateliers collaboratifs ou des groupes de travail pour partager les bonnes pratiques.
	* Encourager les formateurs à échanger sur leurs méthodes pédagogiques et leurs expériences.
2. **Capitaliser sur les compétences internes** :
	* Identifier des experts internes pour animer des formations ou des sessions de sensibilisation.
	* Valoriser les compétences des collaborateurs en les impliquant dans des projets transversaux.
3. **Créer une culture d’apprentissage continu** :
	* Encourager les équipes à se former régulièrement et à explorer de nouvelles approches.
	* Mettre à disposition des ressources en libre accès (livres, vidéos, plateformes en ligne).

**Étape 5 : Traçabilité et archivage**

1. **Documenter les actions de formation** :
	* Tenir un registre des formations suivies par chaque collaborateur (intitulé, durée, résultats).
	* Conserver les attestations de formation, certificats ou diplômes obtenus.
2. **Archiver les plans de développement des compétences** :
	* Conserver les versions successives du plan de formation.
	* Documenter les décisions prises pour adapter les compétences des équipes.
3. **Suivre les indicateurs de formation** :
	* Taux de participation des collaborateurs aux formations.
	* Nombre d’heures de formation par personne.
	* Évolution des compétences mesurée via des auto-évaluations ou des retours d’expérience.

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

* Plan de développement des compétences ou plan de formation.
* Registre des formations suivies par les collaborateurs (dates, thèmes, résultats).
* Attestations ou certificats de formation des formateurs et équipes.
* Procédure écrite pour la gestion des compétences.
* Exemple de supports ou outils utilisés pour la montée en compétences (MOOCs, outils numériques).
* Résultats d’évaluations des formations et retours des participants.

**Étape 6 : Communiquer sur les actions de développement des compétences**

1. **Informer les équipes** :
	* Présenter régulièrement les opportunités de formation disponibles.
	* Communiquer sur les résultats des actions de formation (compétences acquises, impacts).
2. **Valoriser les efforts de formation** :
	* Mettre en avant les collaborateurs ayant obtenu des certifications ou développé des compétences spécifiques.
	* Encourager les équipes à partager leurs réussites et leurs apprentissages.

**Conclusion**

En suivant ce processus, **CGPC** pourra garantir le maintien et le développement des compétences des équipes en charge des prestations.