

INDICATEUR 17

Moyens humains et techniques



Critère 4 : Adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre

« Le prestataire met à disposition ou s'assure de la mise à disposition des moyens humains et techniques adaptés et d'un environnement approprié (conditions, locaux, équipements, plateaux techniques...). »

Catégories concernées : AFC, CBC, VAE, CFA (indicateur commun).

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les moyens humains, techniques et l'environnement mis à disposition sont adaptés aux objectifs des prestations et aux publics accueillis.

L'auditeur vérifie :

- L'adéquation des locaux aux prestations (surface, accessibilité, confort, équipements)
- L'adéquation des moyens techniques (matériel pédagogique, informatique, plateaux techniques)
- L'adéquation des moyens humains (qualifications, disponibilité des intervenants)
- L'environnement approprié aux conditions de formation
- L'accessibilité PSH des locaux et des équipements

Obligations spécifiques :

- CBC : locaux adaptés garantissant la confidentialité des entretiens
- VAE : moyens adaptés aux modalités d'accompagnement (individuel et collectif)
- CFA : plateaux techniques conformes aux exigences du métier visé
- FOAD : plateforme LMS opérationnelle, assistance technique disponible

ÉLÉMENTS DE PREUVE — EXEMPLES CONCRETS

Moyens matériels et locaux :

- Bail ou contrat de location des locaux
- Plan des locaux avec descriptif des salles et capacités
- Registre public d'accessibilité de l'établissement
- Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)
- Inventaire du matériel pédagogique (vidéoprojecteurs, tableaux, ordinateurs)
- Contrats de maintenance des équipements

Moyens techniques :

- Captures d'écran ou rapports d'utilisation de la plateforme LMS
- Inventaire des logiciels et licences
- Description des plateaux techniques avec photos
- Planning d'utilisation des salles et équipements

Moyens humains :

- Organigramme fonctionnel de l'organisme
- CV et qualifications des formateurs
- Planning d'intervention des formateurs par formation
- Contrats de travail ou de prestation des intervenants

Non-conformité mineure	Non-conformité majeure
Défaut ponctuel et non répétitif dans les moyens (ex. : matériel manquant sur une session isolée)	Défaut répétitif dans les moyens mis à disposition
	Moyens humains et/ou techniques non adaptés aux objectifs des prestations
	Environnement inapproprié aux conditions de formation

QUESTIONS DE L'AUDITEUR ET RÉPONSES ATTENDUES

Question de l'auditeur	Réponse attendue / Bonne pratique
Quels moyens humains et techniques mettez-vous à disposition pour vos formations ?	Nous disposons de 3 salles de formation équipées (vidéoprojecteur, paperboard, Wi-Fi, postes informatiques), d'un plateau technique pour les formations pratiques, et d'une plateforme LMS pour le distanciel. Notre équipe comprend 5 formateurs permanents et 8 intervenants externes qualifiés. L'inventaire du matériel et les CV des formateurs sont à disposition.
Comment vous assurez-vous de l'adéquation de ces moyens avec vos prestations ?	Avant chaque nouvelle formation, une fiche de moyens est complétée par le responsable pédagogique. Elle identifie les ressources nécessaires (salle, matériel, formateur, logiciels) et vérifie leur disponibilité. Un planning d'utilisation des salles et du matériel est tenu à jour. Tout écart est signalé et une solution alternative est trouvée.
Vos locaux sont-ils accessibles aux personnes en situation de handicap ?	Nos locaux sont accessibles PMR : rampe d'accès, ascenseur, sanitaires adaptés, signalétique en braille. Le registre public d'accessibilité est disponible à l'accueil et sur notre site internet. Notre référent handicap peut organiser des adaptations supplémentaires (mobilier, éclairage, amplification sonore) sur demande.
Comment gérez-vous la formation à distance sur le plan technique ?	Nous utilisons une plateforme LMS avec un support technique disponible par mail et téléphone (horaires ouvrés). Chaque apprenant reçoit un tutoriel d'utilisation et un test de connexion est proposé avant le démarrage. Les statistiques de connexion et de progression sont suivies. La plateforme est hébergée en France avec sauvegarde quotidienne.
Disposez-vous d'un DUERP à jour ?	Oui, notre DUERP est mis à jour annuellement et après tout événement significatif. Il couvre les risques liés aux locaux de formation, aux plateaux techniques et aux déplacements. Il est consultable par tout salarié et présenté aux nouveaux arrivants. La dernière mise à jour date de [mois/année].

Conseil pratique : Constituez un inventaire détaillé de vos moyens (locaux, matériels, humains) et croisez-le avec vos formations pour démontrer l'adéquation. Le DUERP et le registre d'accessibilité sont des incontournables. Pensez à la maintenance préventive du matériel.