

INDICATEUR 21



Détermination, mobilisation et évaluation des compétences des acteurs

■ **Indicateur CRITIQUE** — Ne peut faire l'objet que d'une non-conformité majeure (pas de mineure possible).

Critère 5 : Qualification et développement des connaissances et compétences des personnels

« Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations. »

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les compétences des intervenants (internes et externes) sont déterminées, mobilisées et évaluées en adéquation avec les prestations réalisées.

Évolution V8/V9 : On ne parle plus d'« évaluation des compétences » mais de « vérification de la maîtrise des compétences ». L'auditeur attend une preuve concrète de contrôle, pas une simple intention.

L'auditeur vérifie 3 axes :

- Détermination : les compétences nécessaires pour chaque prestation sont identifiées et formalisées (fiches de poste, profils de compétences)
- Mobilisation : les intervenants affectés possèdent effectivement ces compétences (diplômes, expériences, références)
- Évaluation/Vérification : un processus de vérification de la maîtrise des compétences est mis en œuvre (entretiens, observation, retours)

Obligations spécifiques :

- AFC : détermination des compétences des intervenants en cohérence avec les objectifs de la prestation
- CBC : vérification des certifications détenues par les intervenants pour réaliser les tests psychotechniques
- VAE : les intervenants externes ne doivent être ni membres du jury, ni accompagnateurs (déontologie)
- CFA : vérification de la double compétence (pédagogique et professionnelle/métier) des formateurs
- Sensibilisation handicap : le personnel est sensibilisé à l'accueil des publics en situation de handicap

ÉLÉMENTS DE PREUVE — EXEMPLES CONCRETS

Détermination des compétences :

- Fiches de poste détaillant les compétences requises pour chaque fonction
- Profils de compétences attendus par type de prestation
- Analyse des besoins de compétences pour chaque formation
- Critères de sélection et de recrutement formalisés

Mobilisation des compétences :

- CV et diplômes des intervenants internes et externes
- Justificatifs d'expérience professionnelle dans le domaine enseigné
- Contrats de travail ou de prestation de service
- Registre du personnel mobilisé (nom, fonction, compétences, formations)
- Attestations de formation continue des intervenants

Évaluation / Vérification :

- Comptes rendus d'entretiens professionnels annuels

- Grilles d'évaluation des intervenants (observation de séances)
- Retours des bénéficiaires sur les compétences des formateurs
- Preuves d'échanges de pratiques entre intervenants (réunions, co-animation)
- Procédure d'intégration et d'accueil des nouveaux intervenants

Sensibilisation handicap :

- Attestation de sensibilisation du personnel à l'accueil PSH
- Support de formation / information diffusé à l'équipe

Non-conformité mineure	Non-conformité majeure
Cet indicateur ne peut PAS faire l'objet d'une non-conformité mineure	- Les compétences des intervenants ne sont pas déterminées en lien avec les prestations - Les intervenants ne possèdent pas les compétences requises pour les prestations - Absence de processus de vérification de la maîtrise des compétences - Défaut de sensibilisation du personnel à l'accueil PSH

QUESTIONS DE L'AUDITEUR ET RÉPONSES ATTENDUES

Question de l'auditeur	Réponse attendue / Bonne pratique
Comment déterminez-vous les compétences nécessaires pour vos intervenants ?	Pour chaque formation, nous avons défini un profil de compétences attendu : compétences techniques dans le domaine enseigné (diplôme ou expérience minimum de 5 ans), compétences pédagogiques (formation de formateur ou expérience attestée), et connaissance du public visé. Ces profils sont formalisés dans des fiches de poste. Le recrutement se fait sur la base de ces critères.
Comment vérifiez-vous la maîtrise des compétences de vos intervenants ?	Nous avons un processus en 3 étapes : à l'entrée, vérification des diplômes, CV et références. En continu, observation de séances par le responsable pédagogique (au moins 1 fois/an par intervenant) avec grille d'évaluation. Annuellement, entretien professionnel avec analyse des retours de satisfaction des stagiaires sur le formateur. Les résultats sont consignés dans le dossier de l'intervenant.
Pouvez-vous me montrer le dossier d'un formateur de l'échantillon ?	Voici le dossier du formateur M. X (montrez). Il comprend : son CV actualisé, copies de ses diplômes, attestations de formation continue, contrat de prestation, fiche de poste, compte rendu de son dernier entretien professionnel, grille d'observation de sa dernière séance, et ses résultats de satisfaction stagiaires (moyenne 4.3/5 en 2025).
Vos intervenants externes possèdent-ils les mêmes compétences que vos internes ?	Absolument. Les intervenants externes sont soumis aux mêmes exigences : vérification des diplômes et expériences avant la première intervention, transmission du dossier de compétences, briefing pédagogique, et observation de séance lors de la première intervention. Ils sont intégrés dans notre registre du personnel mobilisé avec le même niveau de traçabilité.
Comment sensibilisez-vous votre personnel à l'accueil des PSH ?	Tous nos intervenants suivent un module de sensibilisation au handicap de 3 heures lors de leur intégration. Ce module couvre les différents types de handicap, les postures d'accueil, et les adaptations pédagogiques possibles. Une attestation est délivrée et conservée dans le dossier de l'intervenant. Un rappel est diffusé chaque année.

Conseil pratique : L'indicateur 21 est critique et couvre 3 dimensions : déterminer, mobiliser ET vérifier. Un dossier complet par intervenant (CV, diplômes, entretien professionnel, observation de séance, satisfaction stagiaires) est votre meilleure garantie. N'oubliez pas la sensibilisation handicap pour tout le personnel.