

# Critère 5 : qualification des ressources

*La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations*

## **21- Le prestataire détermine, mobilise et évalue les compétences des différents intervenants internes et/ou externes, adaptées aux prestations.**

*Démontrer que les compétences requises pour réaliser des prestations ont été définies en amont et sont adaptées aux prestations. La maîtrise de ces compétences fait par d'ailleurs l'objet d'une évaluation par le prestataire.*

### **FORMATEURS INTERNES**

En 2025, ICS-Informatique n'a pas de salarié formateur. Le gérant, Etienne NEUVILLE est le seul formateur interne d'ICS-Informatique (TNS).

En cas de recrutement d'un formateur interne, le processus de recrutement est le suivant :

#### **Processus de recrutement**

En fonction de son profil et de son expérience, le candidat pourra être recruté sur la base des critères suivants :

- réussir l'entretien de motivation et de compétences professionnelles;
- avoir une expérience de 2 ans minimum dans l'animation de formation (présentiel ou distanciel) en tant que formateur professionnel;
- suite à l'embauche, s'engager à suivre une semaine de formation en interne afin de se former au mieux à l'utilisation de Gestan et à nos méthodes de travail.

[Grille de recrutement formateur interne](#)

[Grille d'évaluation recrutement formateur interne](#)

Une grille d'évaluation sera transmise début 2026 à nos formateurs afin d'évaluer leurs compétences sur Gestan, et adapter une formation en interne si besoin.

### **FORMATEURS EXTERNES**

En 2025, ICS-Informatique a 5 partenaires formateurs (non salariés), voir liste sur [l'intranet](#).

#### **Processus de recrutement**

Le recrutement des partenaires formateurs se fait sur demande de ceux-ci via un formulaire sur [gestan.fr/devenir-partenaire](http://gestan.fr/devenir-partenaire).

Plusieurs conditions doivent être réunies pour pouvoir devenir partenaire-formateur :

- être utilisateur de notre solution Gestan au quotidien depuis au moins 2 ans;
- réussir l'entretien de motivation et de compétences professionnelles;
- avoir une expérience de 2 ans minimum dans l'animation de formation (présentiel ou distanciel) en tant que formateur professionnel;

- suivre deux journées de formation dans nos locaux ou en vidéo-conférence afin d'intégrer et de former au mieux les formateurs à l'utilisation de Gestan et à nos méthodes de travail.

### Grille d'évaluation recrutement formateur externe (partenaire)

|                         |                        |
|-------------------------|------------------------|
| Grille d'évaluation JCB | Jean-Christophe BIERRE |
| Grille d'évaluation CB  | Caroline BADRE         |
| Grille d'évaluation EH  | Emmanuel HENRY         |
| Grille d'évaluation BD  | Bruno DUMONTET         |
| Grille d'évaluation MR  | Michel RAMPON          |

## 22- Le prestataire entretient et développe les compétences de ses salariés, adaptées aux prestations qu'il délivre.

### FORMATEURS INTERNES

#### Processus d'évaluation et de développement des compétences

Le salarié développe ses connaissances de Gestan (hors formation client) via :

- le forum de Gestan : réponse aux messages et demandes des clients (utilisation de Gestan),
- l'utilisation de Gestan au quotidien : bases de tests, exploration des différentes fonctionnalités;
- l'assistance téléphonique : traitement des demandes clients relatives à l'utilisation de Gestan (aide, conseils);
- participation aux formations de fin trimestre avec l'ensemble de l'équipe formation et des partenaires formateurs.

Le salarié formateur est également formé et évalué soit en interne, soit par un centre de formation sur les points suivants :

- l'utilisation d'outils techniques et pédagogiques;
- l'animation de la formation (capter l'attention, sensibilisation au PSH);

De plus, chaque fin de trimestre, est organisée par visio-conférence une formation d'une 1/2 journée avec l'ensemble des formateurs, le référent pédagogique et le référent handicap.

Ces formations sont essentiels et obligatoires pour le formateur afin de :

- présenter les nouveaux partenaires ou salariés dans l'équipe;
- échanger sur les bonnes pratiques en formation (Guide pratique formateur, référentiel Qualiopi, outils pédagogiques);
- sensibiliser les partenaires-formateurs au PSH selon les éléments recueillis lors de la veille (dernier trimestre);
- mettre à niveau les connaissances sur Gestan et sur les outils de visio-conférences (nouvelles fonctionnalités ou améliorations du logiciel);
- recueillir les demandes de formation spécifiques pour chaque partenaire-formateur.

### FORMATEURS EXTERNES

#### Processus d'évaluation et de développement des compétences

Chaque trimestre, est organisée par visio-conférence une formation d'une 1/2 journée avec l'ensemble des formateurs, le référent pédagogique et le référent handicap.

Ces formations sont essentiels et obligatoires pour chaque partenaire-formateur afin de :

- présenter les nouveaux partenaires ou salariés dans l'équipe;

- échanger sur les bonnes pratiques en formation (Guide pratique formateur, référentiel Qualiopi, outils pédagogiques);
- sensibiliser les partenaires-formateurs au PSH selon les éléments recueillis lors de la veille (dernier trimestre);
- mettre à niveau les connaissances sur Gestan et sur les outils de visio-conférences (nouvelles fonctionnalités ou améliorations du logiciel);
- recueillir les demandes de formation spécifiques pour chaque partenaire-formateur.

## [Calendrier de formation des formateurs Gestan Campus](#)

---

### **Autres articles “Qualiopi”**

[Critère 1 : Informations, délais, résultats](#)

[Critère 2 : Objectifs des prestations](#)

[Critère 3 : suivi et évaluation](#)

[Critère 4 : adéquation des moyens aux prestations](#)

[Critère 5 : qualification des ressources](#)

[Critère 6 : environnement professionnel](#)

[Critère 7 : prise en compte des appréciations](#)

[Formation des formateurs Gestan Campus](#)

[Formations Gestan Campus - Règlement intérieur](#)

[Guide de rédaction du Déroulé pédagogique](#)

[L'équipe pédagogique Gestan Campus](#)

[LA FORMATION GESTAN](#)

[Livret d'accueil Gestan Campus](#)

[Manuel Extranet Formateur](#)

[Manuel Extranet Stagiaire Gestan Campus](#)

[Modalité d'accueil des PSH](#)

[Module HPS 55 - Session ADM](#)

[Module HPS55 - Session ADM](#)

[Module M1A : Administration courante](#)

[Module M1A : Administration courante](#)

[Module M1A : Administration courante](#)

[Module M1B : Administration avancée](#)

[Module M1B : Administration avancée](#)

[Module M1B : Administration avancée \\*](#)

[Module M2A : Gestion des produits](#)

[Module M2A : Gestion des produits](#)

[Module M2B : Gestion des stocks](#)

[Module M2B : Gestion des stocks](#)

[Module M3A : Gestion des contacts](#)

[Module M3A : Gestion des contacts](#)

[Module M3B : La chaîne de facturation client](#)

[Module M3B : La chaîne de facturation Clients](#)

[Module M3C : La chaîne de facturation fournisseur](#)

[Module M3C : La chaîne de facturation Fournisseurs](#)

[Module M4A : Actions et interventions](#)

[Module M4A : Actions et interventions](#)

[Module M4B : Gestion des projets et temps de travaux](#)

[Module M4B : Projets et temps de travaux](#)

[Module M5A : Comptabilité niveau standard](#)

[Module M5A : Comptabilité niveau standard](#)

[Module M5A : Comptabilité niveau standard](#)

[Module M5A : Comptabilité niveau standard](#)

[Module M5B : Comptabilité niveau avancé](#)

Module M5B : Comptabilité niveau avancé  
Module M5B : Comptabilité niveau avancé  
Module M5B : Comptabilité niveau avancé  
Module M5B : Comptabilité niveau avancé  
Module M6A : Gestion des matériels (machines)  
Module M6A : Gestion des matériels (machines)  
Module M6A : Gestion des matériels (machines) \*  
Module M6B : Gestion des contrats  
Module M6B : Gestion des contrats \*  
Module M7A : Programme adapté (à la carte)  
Module M7A : Programme adapté (à la carte)  
Module M7A : Programme adapté distanciel  
Module M7A : Programme adapté distanciel  
Module M7A : Programme adapté distanciel  
Module M7A : Programme adapté distanciel  
Module M8A : Gestion RH  
Module M8A : Gestion RH  
Module PAPILLES ET PAPILLONS - CRM  
Module PROTECTION CONCEPT - COMPTABILITE  
PROCEDURE DE PREVENTION DES ABANDONS DE FORMATION GESTAN CAMPUS  
Référentiel documentaire  
Suivi des dysfonctionnements  
Tableau de prise en charge des OPCO par IDCC  
TABLEAU DE SUIVI DES RUPTURES