

CRITÈRE 5 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

21

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

EXEMPLES DE PREUVES

Analyse des besoins de compétences et modalités de recrutement, modalités d'intégration des personnels, entretiens professionnels, curriculum vitae des intervenants, formations initiales et continues des intervenants, sensibilisation des personnels à l'accueil du public en situation de handicap, processus d'accueil des nouveaux professionnels, échanges de pratiques, plan de développement des compétences, pluridisciplinarité des intervenants internes et externes (par la composition des équipes ou la capacité de mobilisation de personnes ressources).

Exemples de preuves pour les CBC : vérification des certifications détenues par l'intervenant pour réaliser les tests psychotechniques.

NIVEAU ATTENDU

Démontrer que les compétences requises pour réaliser les prestations ont été définies en amont et sont adaptées aux prestations.

La maîtrise de ces compétences par les intervenants est vérifiée par le prestataire.

NON-CONFORMITÉ

Dans l'échantillon audité, le non-respect (même partiel) de cet indicateur entraîne une non-conformité majeure.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

VAE : les accompagnateurs sont formés à l'analyse des référentiels métiers et certifications dont ils ont la charge et à la méthodologie d'accompagnement.