

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

22

INDICATEUR COMMUN D'APPRECIATION

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

NIVEAU ATTENDU

Démontrer la mobilisation des différents leviers de formation et de professionnalisation pour l'ensemble de son personnel.

NON-CONFORMITÉ

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

EXEMPLES DE PREUVES

Qualification des personnels.

Mobilisation de différents leviers de formation et de professionnalisation : recherche-action, plan de développement des compétences, entretien professionnel, communauté de pairs, groupe d'analyse et d'échange de pratiques, diffusion de documents d'information sur les possibilités de formation et de qualification tout au long de la vie (CPF, VAE, etc.).

NB : Les prestataires indépendants démontrent leur démarche de formation continue.

OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES

Nouveaux entrants : cet indicateur sera audité lors de l'audit de surveillance.