

## Critère 12 : La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations

Indicateurs 33 (Qualiopi critère 5 indicateurs 21) et 34 (Qualiopi critère 5 indicateur 22 complété pour Éduform)

### Plan Planifier

#### Sens, objectifs du critère

Le prestataire s'assure de la disponibilité et de la pérennité des compétences nécessaires à la mise en œuvre des prestations.

Veiller au développement des compétences.

Mettre en adéquation les compétences des personnels avec la prestation attendue (capitalisation, détermination, évaluation)

Prendre en compte et agir pour améliorer la qualité de vie au travail de l'ensemble des personnels.

#### Non-conformité

Pas de pondération en non-conformité mineure pour les indicateurs 33 et 34.

Non-conformité(s) majeure(s) caractérisée(s) par le non-respect, même partiel, de ces indicateurs.

### Do Mettre en œuvre

#### Acteurs - Actions - Moyens - Temps

##### 1. Gestion des ressources humaines

Comment est constitué le vivier des RH : cv-thèque actualisée organisée par compétences, fiches de postes, lettres de missions, diplômes, cartographie de compétences... ?

Comment les procédures de recrutement sont-elles formalisées et mises en œuvre pour tous les types de statuts ?

Quels sont les leviers de formation et de professionnalisation ? Dans quelle mesure servent-ils la stratégie de développement de l'organisme ? En quoi répondent-ils aux besoins des clients, aux exigences réglementaires ?

Avant le démarrage d'une action et/ou en cours d'action, comment identifie-t-on les compétences à consolider pour répondre aux spécificités de la prestation ? Comment les personnels sont accompagnés ?

##### 2. Personnels permanents de l'organisme de formation

Comment et quand est organisée la campagne d'entretiens professionnels ? Quelle formalisation ? Quels sont les objectifs fixés pour ces entretiens ?

Quelle(s) exploitation(s) ?

Comment les entretiens professionnels concourent-ils à alimenter et actualiser le vivier des RH, le plan de développement des compétences, la qualité de vie au travail ?

##### 3. Contractuels très courte durée, vacataires et contractuels éducation nationale

Comment le responsable de l'action s'assure-t-il que les entretiens et bilans de fin de prestation sont effectués et exploités ?

##### 4. Qualité de vie au travail

Comment veillez-vous à la qualité de vie au travail ? Quels types d'actions concrètes sont mises en place ?

Quels aménagements (horaires, environnement de travail...) sont étudiés pour adapter les conditions de travail aux spécificités des P.S.H. ?

#### Catégories d'action

AF	BdC	VAE	FA
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓

### Check Évaluer

#### Exemples d'indicateurs de suivi

Taux de formalisation des fiches de poste / lettres de mission

Nombre de jours de formation par salarié (objectif et mesure)

Taux de réalisation du plan de développement des compétences

Taux d'entretiens annuels réalisés et formalisés

Taux d'entretiens de fin de prestations (intervenants pédagogiques)

Taux de turn-over

Taux d'absentéisme, d'arrêts maladie

Ratio entre le nombre de salariés pouvant bénéficier du télétravail et ceux en bénéficiant

Nombre de mails envoyés pendant les périodes définies de déconnexion

Ration entre le nombre de salariés ayant demandé un aménagement horaire et ceux en bénéficiant