

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

MANAGER DES RISQUES QHSE - NUMERO DE DOSSIER 11144

REFERENTIELS

IEQT

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

Concevoir une stratégie de gestion des risques de qualité, de sécurité / sûreté et d'environnement			
REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A.1.1 Analyse des risques et des opportunités stratégiques de la qualité, de la sécurité/sûreté et de l'environnement (QSSE)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification de l'organisation de l'entreprise - Identification des leviers de performance et de compétitivité et des stratégies de création de valeur client (Océan Bleu) - Définition d'une méthode d'analyse des risques (analyse SWOT, grille d'Ansof, modèle de Porter, ...) - Identification des risques et des opportunités internes et externes (juridique, client, fournisseurs, marché, concurrentiel, environnement, santé et sécurité des personnes, sécurité des biens, sûreté de l'information, image de l'organisation, RH, géopolitique, ...) - Conception de la cartographie des risques de l'organisation - Evaluation des risques avec les concepts de la norme ISO 31000 	<p>C.1.1 Analyser les risques et les opportunités stratégiques de la qualité, de la sécurité/sûreté et de l'environnement liés à l'activité d'une organisation et à sa localisation en identifiant les risques et les opportunités et en les évaluant afin de prioriser les risques au sein de l'organisation.</p>	<p>Etude-projet : A partir de son entreprise et des projets qui lui sont confiés, le candidat réalise un diagnostic de la gestion des risques (organisationnel, systémique, réglementaire, marché, financier, assurance) de son entreprise. Ce diagnostic permet d'identifier les risques, de les hiérarchiser et de les prioriser. Le candidat rédige un rapport écrit puis réalise une restitution orale.</p>	<p><i>Dans le cadre de l'Etude-projet le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Son identification de l'organisation de l'entreprise (processus, chiffre d'affaires, concurrents, l'environnement socioéconomique, le marché [porteur ou non, dynamique], ...) • Il identifie les leviers de performance et de compétitivité ainsi que les leviers des stratégies de création de valeur client (concurrents, le marché [porteur ou non, dynamique], ...) • Il utilise une méthode d'analyse de risques en utilisant des outils adéquats (analyse SWOT, modèle de Porter, Grille d'Ansof...) • Il analyse de manière exhaustive les risques de son projet • Il conçoit la cartographie des risques en utilisant l'analyse des risques et des opportunités

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none"> Il évalue les risques avec les concepts de la norme ISO 31 00 et selon la méthode suivante : il estime les impacts des risques (y compris financier) ; il réalise une cotation des risques (gravité, probabilité/fréquence, criticité, ...); il hiérarchise les risques
<p>A.1.2 Réalisation d'un diagnostic de performance des processus</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification des sources de progrès et des défaillances des flux (gaspillage de temps ou de matière) - Collecte et analyse des données du processus - Mesure de la performance réelle du processus - Définition des attendus 	<p>C.1.2 Réaliser un diagnostic de performance en collectant et en analysant les données du processus afin de décider de la mise en œuvre d'un chantier d'excellence opérationnelle</p>	<p>Etude de cas : A partir des données de production d'une entreprise, le candidat doit en petit groupe de travail (3 personnes) réaliser un diagnostic de performance à partir des éléments fournis. Il doit décider à partir de ces éléments de la partie du processus nécessitant la mise en œuvre d'un chantier d'excellence opérationnelle. Il doit également définir les résultats à atteindre.</p>	<p><i>Dans le cadre d'une Etude de cas le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Son identification des sources de progrès se base sur les résultats des indicateurs de performance Il identifie les défaillances des flux internes (cartographie des flux) Il collecte les données du processus Les résultats sont établis à partir de son analyse des données du processus Il mesure la performance réelle du processus à partir des cibles des indicateurs Il définit les gains potentiels d'une opération d'excellence opérationnelle en établissant des scénarios de gains de productivité
<p>A.1.3 Réalisation d'un diagnostic de l'environnement sûreté cyberspace</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'une veille géopolitique des nouvelles menaces informatiques économiques à l'échelle internationale (cybercriminalité) - Analyse de l'environnement national et international - Identification des risques et menaces au sein d'une organisation - Réalisation d'un audit 	<p>C.1.3 Réaliser un diagnostic sûreté, et cyberspace d'une organisation en réalisant une veille géopolitique, analysant l'environnement, en identifiant les risques et les menaces en afin de proposer des solutions d'amélioration en termes de sûreté et de cybersécurité.</p>	<p>Etude de cas : À partir des données d'une entreprise fictive le candidat doit en petit groupe de travail (3 personnes) réaliser un diagnostic sûreté et cyberspace à partir des éléments fournis ; il doit identifier les risques et les menaces et proposer des solutions pour améliorer la sûreté et la cybersécurité de l'entreprise.</p>	<p><i>Dans le cadre d'une Etude de cas le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Il réalise une veille géopolitique internationale lui permettant d'identifier les nouvelles menaces (cybercriminalité) Il analyse l'environnement national et international de l'entreprise en s'appuyant sur sa veille géopolitique internationale Il identifie l'environnement sûreté physique et sûreté des informations d'une organisation (flux des personnes et des informations sensibles) en s'appuyant sur les normes et réglementation du domaine de la sûreté de l'information Il identifie les risques et les menaces potentiels d'une entreprise en s'appuyant sur les données du marché et des clients Il réalise un audit des risques sûreté et cybersécurité en tenant compte des

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.1.4 Définition de la stratégie et politique de qualité, de sécurité / sûreté et d'environnement (QSSE) et des objectifs associés</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recueil et prise en compte des besoins des clients et des parties prenantes - Evaluation de la fiabilité des clients et du marché - Élaboration des prévisions d'activité (production, croissance, activité économique, ...) - Évaluation la rentabilité économique et financière (<i>business plan</i>) - Prise de décision de la réponse aux risques identifiés (acceptation, réduction, évitement, partage) à l'aide des matrices d'aide à la décision (BCG, Mc Kinsey et ADL) - Elaboration d'une estimation du financement nécessaire à une stratégie de gestion des risques (assurance, prévention, ...) 	<p>C.1.4 Définir la stratégie et la politique de qualité, de sécurité / sûreté et d'environnement en déterminant des objectifs, en recueillant les besoins des parties prenantes et en réalisant des diagnostics au sein de l'organisation afin de mettre en place une politique de maîtrise des risques et de satisfaction client.</p>	<p>Mise en situation professionnelle - Business Game analyse des risques stratégiques :</p> <p>Il s'agit d'un travail de groupe (3 ou 4 candidats) dans lequel les candidats procèdent à une analyse des risques stratégiques.</p> <p>Les candidats se trouvent en situation de décideurs devant assurer la gestion d'une entreprise fictive. Ils doivent détecter et manager les risques.</p> <p>Ainsi, dans cette mise en situation, ils se trouvent face à des aléas professionnels. Chacune de leur décision, prise en utilisant des matrices d'aide à la décision, a des répercussions et permettra d'atteindre ou non les résultats escomptés.</p> <p>Ils doivent améliorer la performance des ressources externes (maîtrises des délais, contrats, partenariats, ...) et optimiser la logistiques (réduction des délais de livraison, maîtrise des flux, ...).</p> <p>Etude de cas :</p> <p>Le candidat est face à une situation fictive réaliste dans laquelle il élabore la stratégie de gestion des risques.</p> <p>Il élabore des scénarios de réponses aux risques identifiés et évalue la rentabilité économique et financière de la gestion des risques.</p>	<p>exigences des normes et des réglementations</p> <p><i>Dans le cadre d'une Mise en situation professionnelle - Business Game analyse des risques stratégiques, le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il recueille et analyse le besoin et les attentes des clients et des parties prenantes • Il utilise l'analyse des risques et des opportunités en tenant compte de l'ensemble des données recueillies • Il évalue la fiabilité des clients et des marchés en recherchant des informations et des données disponibles • Il prend en compte ses ressources externes (production, croissance, activité économique, ...) pour prévoir son activité • Il réalise un budget en lien avec les informations comptables à sa disposition ou des ratios de la profession • Il réalise <i>un business plan</i> en prenant en compte les actions du projet et le retour sur investissement attendu • Il définit la stratégie de définition des risques en lien avec les risques majeurs et les ressources de l'organisation • Il utilise les outils de stratégie de définition des risques (matrices d'aide à la décision) pour décider de la réponse à apporter aux risques identifiés en lien avec la situation de l'organisation • Il élabore sa stratégie de gestion des risques en tenant compte de la hiérarchisation des risques majeurs • Il estime le financement de la stratégie de gestion des risques en lien avec les fonctions achats de l'organisation <p><i>Dans le cadre d'une Etude de cas, le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il recueille et analyse le besoin et les attentes des clients et des parties prenantes
---	---	--	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none"> • Il utilise l'analyse des risques et des opportunités en tenant compte de l'ensemble des données recueillies • Il définit la stratégie de définition des risques en lien avec les risques majeurs et les ressources de l'organisation • Il utilise les outils de stratégie de définition des risques (matrices d'aide à la décision) pour décider de la réponse à apporter aux risques identifiés en lien avec la situation de l'organisation • Il élabore sa stratégie de gestion des risques en tenant compte de la hiérarchisation des risques majeurs • Il estime le financement de la stratégie de gestion des risques en lien avec les fonctions achats de l'organisation
<p>A.1.5 Définition des objectifs stratégiques et opérationnels de la politique qualité, de sécurité / sûreté et d'environnement (QSSE)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition des cibles associées aux objectifs (objectifs chiffrés, paliers à atteindre) - Préconisation d'objectifs et de cibles de qualité, de sécurité / sûreté et d'environnement - Définition d'indicateurs de performance (taux de fidélité client, niveau d'émission carbone, taux d'accidents du travail, ...) - Elaboration d'un plan d'action stratégique et des objectifs associés - Identification des actions préventives et correctives à mener 	<p>C.1.5 Définir les objectifs stratégiques et opérationnels de la politique qualité, de sécurité / sûreté et d'environnement (QSSE), en préconisant des objectifs et des cibles, en définissant des indicateurs de performance et en élaborant un plan d'action stratégique afin de maîtriser les risques au sein de l'organisation et d'assurer sa pérennité.</p>	<p>Etude-projet : Le candidat doit rédiger un rapport et réaliser une présentation orale. Il réalise une étude de projet qui se base sur son entreprise et les projets qui lui sont confiés. Il définit des indicateurs de suivi de performance et doit mettre en place un plan d'action de gestion des risques.</p>	<p><i>Dans le cadre d'une Etude-projet, le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il définit des objectifs qualité, sécurité/ sûreté, environnement (QSE) et de gestion des risques en prenant en compte les résultats à atteindre • Il définit des cibles associées aux objectifs qui soient réalisables, mesurables et atteignables • Il préconise des objectifs et des cibles en prenant en compte les différentes phases du projet • Il définit des indicateurs de suivi et de performances en lien avec son projet et adéquation avec ses objectifs • Il élabore un plan d'action stratégique en lien avec ses objectifs • Il identifie l'ensemble des actions préventives à mener en lien avec son équipe projet en vue d'éviter l'intervention de tout type d'incident • Il identifie l'ensemble des actions correctives à mener en lien avec son équipe projet

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

Piloter une stratégie de gestion des risques de qualité, de sécurité / sûreté et d'environnement			
REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A.2.1 Veille stratégique et réglementaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en œuvre d'une cellule de veille économique et réglementaire (suivi de personnes influentes, sites spécialisés, ...) - Identification des signaux faibles liés aux marchés, aux concurrents, aux changements sociétaux - Analyse de la situation réglementaire d'un organisme et de la situation stratégique d'un organisme : Marché, concurrence, géopolitique - Identification des leviers de performance et de compétitivité (intelligence économique) 	<p>C.2.1 Assurer une veille stratégique et réglementaire en s'appuyant sur les outils de l'intelligence économique pour identifier des leviers de performance et anticiper les risques.</p>	<p>Étude de cas : Le candidat est face à une entreprise fictive réaliste. Il analyse l'environnement national et international de l'entreprise (marché et segments de marché, clients, concurrents, matière première, influence positive ou négative de la société, réglementaire) au travers de recherches d'informations (études, articles, influenceurs, sites spécialisés, ...) pour identifier les signaux faibles. A partir des éléments recueillis, il identifie des risques à courte ou moyenne échéance et des leviers de compétitivité potentiels ; il décrit la constitution d'une cellule de veille pour mettre sous surveillance les risques et leviers identifiés.</p>	<p><i>Dans le cadre d'une Etude de cas le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il recueille et prend en comptes les attentes des parties prenantes • Il identifie les sources à inclure dans la cellule de veille en prenant en compte les parties intéressées en lien avec la situation de l'organisation • Il identifie les signaux faibles liés à l'environnement de l'entreprise en utilisant son analyse de marché, et de concurrence • Il analyse la situation réglementaire de l'entreprise en s'appuyant sur son analyse de marché, de concurrence et géopolitique • Il recueille et analyse la situation stratégique d'une entreprise en s'appuyant sur son environnement, son marché, ses concurrents, la stratégie actuelle • Il identifie les leviers de performance et de compétitivité en s'appuyant sur sa veille économique et réglementaire tout en tenant compte de la réglementation applicable aux produits et/ou services d'une entreprise • Il identifie et prend en compte les opportunités (intelligence économique, conquête de nouveaux clients, lancement nouveaux produits, innovation, ouverture de nouveaux marchés, techniques de production, ...) en prenant en compte la politique et la stratégie de l'entreprise

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.2.2 Préconisation de solutions en lien avec la problématique de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilisation de l'analyse des risques menée et des diagnostics - Utilisation de la réglementation en vigueur (code du travail, code de l'environnement, RGPD, réglementation produit, ...) - Utilisation d'une veille métier, marché, sociétale et technologique 	<p>C.2.2 Préconiser des solutions globales adaptées à la problématique de l'entreprise en s'appuyant sur l'analyse des risques, la réglementation en vigueur et sur une veille métier et technologique afin de diminuer l'impact des risques identifiés.</p>	<p>Coaching projet - COACHING 1 : Cette modalité s'effectue en rapport à l'entreprise et aux projets confiés au candidat. Le candidat doit rédiger un rapport et une présentation orale. Il doit préconiser des solutions aux risques identifiés pendant la phase de diagnostic et de recueil d'informations. Il doit également s'assurer que les solutions proposées soient compatibles avec la réglementation et avec les attentes du marché.</p>	<p><i>Dans le cadre d'un Coaching projet - COACHING 1, le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il utilise l'analyse des risques et les diagnostics pour identifier les risques prioritaires • Il utilise la réglementation applicable à l'entreprise • Il préconise des solutions en réponse aux risques prioritaires • Il utilise une veille (métier, marché, sociétale, technologique) • Il élabore le ratio « bénéfice/risque » de chaque solution
<p>A.2.3 Pilotage d'un plan d'action lié aux risques de l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition des outils adaptés (MS Project, ...) et d'une méthodologie (une tâche, une personne, un délai, ...) - Mise en place d'un plan d'action pour faire face aux risques et menaces : cyber-attaque, acte malveillant, accident ou incident sur le lieu de travail, pollution environnementale, pandémie, ... - Mise en place d'une méthodologie de priorisation et de suivi - Vérification de l'efficacité des actions 	<p>C.2.3 Piloter un plan d'action liés aux risques de l'organisation en définissant les outils adaptés, en mettant en place un plan d'action et une méthodologie de priorisation et de suivi afin de faire diminuer l'impact du risque en matière de qualité, sécurité/sûreté et d'environnement.</p>	<p>Coaching projet - COACHING 2 : Le candidat réalise une présentation orale de l'avancement de son plan d'action sous format imposé de "management visuel".</p> <p>Questionnaire à visée professionnelle : Le candidat répond individuellement à une série de questions sur le pilotage d'un dispositif de sûreté/cybersécurité pour une organisation.</p>	<p><i>Dans le cadre d'un Coaching projet - COACHING 2 et d'un Questionnaire à visée professionnelle le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il définit les outils adaptés au suivi de son plan d'action • Il détermine une méthodologie de définition de son plan d'action (décomposition en tâche, affectation d'un pilote et d'un délai, ...) • Il déploie le plan d'action sur le terrain en prenant en compte la planification et les actions à mettre en place • Il met en place une méthodologie de suivi et de priorisation en définissant des indicateurs de suivi adaptés à l'activité de l'organisation et aux risques liés • Il vérifie l'efficacité des actions réalisées en réalisant un audit terrain
<p>A.2.4 Pilotage d'un projet de gestion des risques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition du dispositif de pilotage du groupe projet (méthode RASCI) - Evaluation des risques liés au projet - Simulation de différents scénarios du projet - Interprétation du plan de financement prévisionnel - Choix des indicateurs clés de mesure de la performance et de compétitivité (mesurables, mesurés) 	<p>C.2.4 Piloter un projet de gestion des risques en définissant un dispositif de pilotage du groupe projet, en construisant les outils de pilotage correspondants, en identifiant les méthodes et les outils adaptés afin d'atteindre les objectifs définis dans le respect du budget et des délais impartis.</p>	<p>Mise en situation professionnelle reconstituée – Business Game MARATHON QSE : Dans le cadre de cette évaluation, le candidat travaille en groupe de 3 ou 4 candidats. Ces derniers se trouvent en situation de décideurs et de gestion du système qualité, sécurité, environnement de l'entreprise</p>	<p><i>Dans le cadre d'une Mise en situation professionnelle reconstituée – Business Game MARATHON QSE, le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il définit le dispositif de pilotage du projet en déterminant les rôles et les responsabilités des différentes parties prenantes • Il évalue les risques liés au projet en prenant en compte l'environnement et le contexte du projet • Il simule les scénarios du projet en prenant en compte l'ensemble des

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>Cette mise en situation les positionne face à des aléas professionnels au sujet de la qualité, de la sécurité, et de l'environnement de l'entreprise face auxquels ils doivent prendre des décisions qui auront des conséquences sur l'organisation.</p> <p>Il s'agit de leur faire manipuler les différents outils du domaine de la qualité, de la sécurité et réglementaires, qu'ils soient normatifs, réglementaires ou systémique.</p>	<p>changements qui pourraient être rencontrés conformément à la planification projet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il interprète le plan de financement prévisionnel du projet en analysant les différents de postes de dépenses (Ressources humaines, ressources matérielles...) • Il choisit les indicateurs clés de mesure de la performance du projet qu'il définit en lien avec la gestion et la nature du projet
<p>A.2.5 Suivi du projet de gestion des risques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboration des tableaux de bord (compilation de plusieurs indicateurs) - Elaboration d'un budget prévisionnel à partir des clés financières de l'organisation - Consolidation des tableaux de bord (mise à jour des données) - Rédaction et présentation de rapports et de compte-rendu sur la situation de l'organisation - Identification des méthodes de pilotage, des outils de pilotage (Méthode AGILE, ISO 21500, WBS, ...), des moyens de pilotage (outils d'animation de réunion, revue de projet, Brainstorming, rétroplanning ...) - Suivi du budget - Elaboration du budget projet réalisé - Mesure de l'efficacité et capitalisation de l'expérience (REX) 	<p>C.2.5 Assurer le suivi d'un projet de gestion des risques en élaborant des tableaux de bords et un budget prévisionnel, en assurant le suivi et la mise à jour de ceux-ci afin d'assurer le bon déroulement du projet.</p>	<p>Aussi, ils doivent analyser le contexte qualité, sécurité et environnement de l'organisation, et apporter des solutions face aux aléas professionnels rencontrés. En outre, ils doivent mettre en place des procédures en lien avec la qualité, la sécurité et/ou l'environnement.</p>	<p><i>Dans le cadre d'une Mise en situation professionnelle reconstituée – Business Game MARATHON QSE, le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il élabore des tableaux de bords de pilotage du projet en prenant en compte l'ensemble des données et des indicateurs de son organisation • Il élabore le budget prévisionnel du projet en prenant en compte les moyens et les ressources de l'entreprise qu'elles soient techniques ou budgétaires • Il consolide les tableaux de bords régulièrement • Il rédige des rapports et des comptes-rendus sur l'avancement du projet • Il présente les rapports et des comptes-rendus sur l'avancement du projet • Il identifie des méthodes de pilotage adaptées au projet • Il identifie les outils de pilotage adaptés au projet • Il identifie des moyens de pilotage adaptés au projet • Il utilise des outils de travail collaboratif numérique adapté à la gestion du projet • Il suit le budget du projet à l'aide des outils approprié (tableau budgétaire, tableau de pilotage...) • Il suit le budget Réalisé du projet en faisant un comparatif avec le budget prévisionnel

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none"> • Il mesure l'efficacité du projet en réalisant un audit terrain en mesurant l'écart entre les résultats recherchés et obtenus • Il capitalise sur l'expérience du projet en tirant les bonnes pratiques du projet • Il rédige un rapport REX synthétique de son projet en faisant ressortir les enseignements positifs et négatifs de l'intégralité de la gestion de projet
<p>A.2.6 Pilotage d'un projet d'excellence opérationnelle (NF X06-091)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigences des compétences des chefs de projets d'amélioration) - Sélection des outils de la démarche en fonction de la problématique et de la maturité de l'entreprise (DMAIC, VSM, KAIZEN, 6SIGMA, ...) - Déploiement des outils du Lean sur des périmètres définis (démarche de résolution de problèmes) - Standardisation des bonnes pratiques avec les outils de maîtrise des produits et des processus sur une chaîne de production (Plan de contrôle qualité produit, MSP, Lean office, <i>lean manufacturing</i> [gestion du gaspillage], 6 Sigma Lean management) 	<p>C.2.6 Piloter un projet d'excellence opérationnelle en déployant des outils du Lean management adaptés à la problématique et à la maturité de l'entreprise afin de garantir l'efficacité et l'efficience des processus et des organisations.</p>	<p>Questionnaire à visée professionnelle :</p> <p>Le questionnaire à visée professionnelle explicite des situations d'organisation des processus que le candidat doit juger comme efficace ou non-efficace dans le cadre d'un projet d'excellence opérationnelle, le candidat doit argumenter sa réponse.</p>	<p><i>Dans le cadre d'un Questionnaire à visée professionnelle, le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il sélectionne les outils à utiliser en fonction de la problématique et du degré de maturité de l'entreprise • Il déploie les outils du Lean sur un périmètre défini • Il évalue factuellement les résultats obtenus • Il standardise les bonnes pratiques à l'aide des outils de maîtrise de produits et des processus sur une chaîne de production (Plan de contrôle qualité, MSP, Lean office ...)

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

Manager les ressources dans le cadre de la gestion des risques de qualité, de sécurité / sûreté et d'environnement			
REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A.3.1 Management d'une équipe dans le respect du droit du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation des entretiens de recrutement et des entretiens professionnels - Pilotage d'un groupe projet ou d'un processus - Pilotage du processus de gestion des connaissances (maintien et transmission du savoir-faire) - Gestion et résolution de conflit interpersonnel - Accompagnement du changement organisationnel et technologique (préconisation de formations, transformation digitale des organisations, ...) - Évaluation des compétences des membres de son équipe 	<p>C.3.1 Manager une équipe en réalisant des entretiens, en pilotant des groupes de projet ou de processus, en animant des réunions, en répartissant les rôles et les missions, en accompagnant le changement afin d'assurer la réalisation des objectifs définis.</p>	<p>Etude de cas : Le candidat est face à une entreprise fictive dans laquelle il élabore une méthodologie de réalisation de recrutement et d'entretiens professionnels. Il élabore également une méthodologie de gestion et de résolution de conflit. Il doit également décrire la manière dont il assure le pilotage d'un groupe projet ou processus.</p>	<p><i>Dans le cadre d'une Etude de cas le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il définit une méthodologie d'entretiens de recrutement permettant de structurer un entretien d'embauche • Il définit et élabore une méthodologie d'entretiens professionnels afin de former et structurer un entretien avec son équipe • Un groupe projet ou de processus est piloté en lien avec les parties prenantes en animant des réunions d'équipe, en répartissant les rôles et missions des membres, en motivant l'équipe (communication orale et écrite) • Le processus de gestion des connaissances est décrit. Il permet de maintenir et transmettre un savoir-faire. • Il définit et élabore une méthodologie de gestion et de résolution de conflit interpersonnel permettant de résoudre le plus rapidement un conflit • Il accompagne au changement organisationnel et technologique : il préconise des formations, il rassure et exprime sa confiance, transformation digitale des organisations • Une grille d'évaluation permettant d'évaluer les compétences est construite en lien avec le cas donné
<p>A.3.2 Animation d'un groupe de travail d'amélioration continue</p>	<p>C.3.2 Piloter l'animation des groupes de travail d'amélioration continue en utilisant les outils d'animation de réunion et de créativité afin d'identifier</p>	<p>Mise en situation professionnelle reconstituée : Jeux de rôles.</p>	<p><i>Dans le cadre d'une Mise en situation professionnelle reconstituée : Jeux de rôles, le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il utilise les outils d'animation de réunion

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation des outils d'animation de réunion - Utilisation des outils de la créativité (brainstorming, carte mentale, chapeaux de bono, et si, méthode TRIZ ...) - Identification des opportunités d'amélioration 	<p style="text-align: center;">les actions de progrès à inclure dans l'organisation et accompagner le changement</p>	<p>Le candidat anime un groupe de travail d'amélioration continue de 3 à 4 personnes sur la base d'une problématique en entreprise (entreprise fictive réaliste). Il doit choisir les outils adaptés à la problématique et à la taille du groupe de travail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Il utilise les outils de la créativité permettant de faire émerger les idées du groupe de travail • Il identifie les opportunités d'amélioration de la performance
<p>A.3.3 Management des ressources matérielles de l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse du besoin d'achat pour répondre au risque - Rédaction d'un cahier des charges incluant des achats responsables (ISO 20400) estimant le budget du budget dédié à la gestion globale des risques - Choix des fournisseurs selon des critères qualité, environnementaux et sociétaux - Négociation (prix, incoterms¹, ...) et achat des prestations à des fournisseurs sélectionnés - Achat des prestations de transports responsables (bilan carbone, coût KM, management de la sécurité routière ISO 39001) 	<p>C.3.3 Manager les ressources matérielles de l'organisation en négociant des achats avec des fournisseurs, en contrôlant un système de management de la sûreté de la chaîne d'approvisionnement afin d'anticiper les risques fournisseurs et d'acheter les ressources matérielles nécessaires à la prévention des risques.</p>	<p>Projet en entreprise : Le candidat doit estimer et établir un budget sur son projet de gestion des risques.</p> <p>Etude de cas : Le candidat est face à une entreprise fictive dans laquelle il doit mettre en place une démarche de choix fournisseurs selon l'ISO 24000. Il doit ainsi élaborer une démarche de négociation fournisseurs dans le but de faire une sélection selon des critères définis tout en pilotant la performance fournisseur. Cela implique qu'il mesure et évalue les fournisseurs avec des indicateurs définis (délai de livraison, qualité, flexibilité, confiance).</p>	<p><i>Dans le cadre d'un Projet en entreprise, le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il analyse le besoin achat dans l'objectif d'apporter une réponse au risque • Il rédige un cahier des charges en prenant en compte les achats responsables selon l'ISO 24000 • Dans le cahier des charges, il estime et établit un budget dédié à la gestion des risques en identifiant les postes de dépenses <p><i>Dans le cadre d'une Etude de cas le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il analyse le besoin achat dans l'objectif d'apporter une réponse au risque • Il rédige un cahier des charges en prenant en compte les achats responsables selon l'ISO 24000 • Dans le cahier des charges, il estime et établit un budget dédié à la gestion des risques en identifiant les postes de dépenses • Il met en place une démarche de choix fournisseurs en assurant la consultation, les comparaisons et évaluations des différentes offres en fonction de la qualité, des coûts et des délais • Il réalise une démarche de négociation fournisseurs • Il sélectionne des fournisseurs selon des critères bien définis (qualité, environnementaux, sociétaux)

¹ Règles qui entourent et définissent les échanges internationaux et nationaux.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none"> • Il réalise des achats de prestations à des fournisseurs sélectionnés • Il réalise des achats de prestations de transports responsables
<p>A.3.4 Pilotage de la performance des fournisseurs via des indicateurs pertinents (délai de livraison, régularité qualité, relations, partenariats, flexibilité, ...) et la construction d'un système de management de la sûreté de la chaîne d'approvisionnement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle d'un système de management de la sûreté de la chaîne d'approvisionnement (ISO 28000, <i>supply chain</i> [chaîne logistique]) - Evaluation et qualification (confiance, ...) des fournisseurs selon les critères prédéfinis 	<p>C.3.4 Piloter la performance des fournisseurs en s'appuyant sur des indicateurs pertinents, en construisant un système de management de la sûreté de la chaîne d'approvisionnement ainsi qu'en évaluant les fournisseurs afin d'optimiser les achats liés à la gestion des risques.</p>	<p>Etude de cas : Le candidat est face à une entreprise fictive dans laquelle il doit mettre en place une démarche de choix fournisseurs selon l'ISO 24000. Il doit ainsi élaborer une démarche de négociation fournisseurs dans le but de faire une sélection selon des critères définis tout en pilotant la performance fournisseur. Cela implique qu'il mesure et évalue les fournisseurs avec des indicateurs définis (délai de livraison, qualité, flexibilité, confiance).</p>	<p><i>Dans le cadre d'une Etude de cas le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il pilote la performance des fournisseurs en vérifiant leurs fiabilités à fournir des prestations régulières • Il utilise des indicateurs faisant état de la performance des fournisseurs : délai de livraison, régularité, qualité, relations, partenariats, flexibilité... • Il conçoit et construit un système de management de la sûreté et de la chaîne d'approvisionnement en prenant en compte la norme ISO 28000 • Il contrôle un système de management de la sûreté et de la chaîne d'approvisionnement en prenant en compte la norme ISO 28000 • Il évalue des fournisseurs selon des critères définis (qualité produit, respect des délais, démarche environnementale, rapidité de réponses, positionnement sur le marché...) • Il qualifie des fournisseurs selon des critères comme la confiance

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

Mise en œuvre de la gestion globale des risques de qualité, de sécurité / sûreté et d'environnement			
REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A.4.1 Conception des systèmes de management (Qualité ISO 9001, Santé et sécurité ISO 45001, environnement ISO 14001, sécurité des informations ISO 27001, Energie ISO 50001, Responsabilité Sociétale des Entreprises ISO 26000...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification et mobilisation des principaux acteurs de l'environnement QHSE - Utilisation des référentiels normatifs définis - Utilisation des référentiels normatifs spécifiques à l'activité de l'organisation : <ul style="list-style-type: none"> o ISO 22000/IFS/BRC (sécurité alimentaire) ; o EN 9100, IATF 16949 (industrie aéronautique et automobile) ; o ISO 13485, HAS (secteur médical et d'analyse) ; ... - Utilisation des outils informatiques spécifiques (outils de gestion documentaire, Excel, Workflow, ...) - Création de documents de traçabilité amont et aval produit (provenance des matières premières) ou processus (machines utilisées, ...) 	<p>C.4.1 Construire un système de management en utilisant des référentiels normatifs reconnus sur un plan international et en créant des documents de traçabilité afin de garantir la maîtrise du risque propre à l'organisation et à son activité.</p>	<p>Mise en situation professionnelle reconstituée – Business Game MARATHON QSE :</p> <p>Dans le cadre de cette évaluation, le candidat travaille en groupe de 3 ou 4 candidats. Ces derniers se trouvent en situation de décideurs et de gestion du système qualité, sécurité, environnement de l'entreprise</p> <p>Cette mise en situation les positionne face à des aléas professionnels au sujet de la qualité, de la sécurité, et de l'environnement de l'entreprise face auxquels ils doivent prendre des décisions qui auront des conséquences sur l'organisation. Il s'agit de leur faire manipuler les différents outils du domaine de la qualité, de la sécurité et réglementaires, qu'ils soient normatifs, réglementaires ou systémique.</p> <p>Aussi, ils doivent analyser le contexte qualité, sécurité et environnement de l'organisation, et apporter des solutions face aux aléas professionnels rencontrés.</p> <p>En outre, ils doivent mettre en place des procédures en lien avec la qualité, la sécurité et/ou l'environnement.</p>	<p><i>Dans le cadre d'une Mise en situation professionnelle reconstituée – Business Game MARATHON QSE, le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il identifie et mobilise les principaux acteurs de l'organisation QHSE • Il utilise les référentiels normatifs définis • Il utilise les référentiels normatifs selon le contexte de l'organisation (ISO 22000, IATF 16949 – EN9100, ISO 13485 • Il utilise des outils informatiques spécifiques (Office 365, outil de gestion documentaire, Workflow, outil de réalisation de planification...) • Il crée des documents qui garantissent la traçabilité en amont et aval du produit ou processus
<p>A.4.2 Evaluation des risques opérationnels</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse des dangers inhérents à l'activité de l'organisation avec les outils adéquats en fonction du type de risque (méthode AMDEC, HAZOP, MOSAR, HACCP, Evaluation des Risques professionnels [EVRP], ...) - Evaluation des différents types de risques (risques liés à la maîtrise opérationnelle, risques naturels sur une zone géographique, risques professionnels, risques technologiques) 	<p>C.4.2 Evaluer les risques opérationnels en utilisant des outils d'aide à l'évaluation afin de mettre en place des plans de prévention des risques et un dispositif d'amélioration</p>	<p>Mise en situation professionnelle reconstituée Business Game : MARATHON QSE :</p> <p>Dans le cadre de cette évaluation, le candidat travaille en groupe de 3 ou 4 candidats. Ces derniers se trouvent en situation de décideurs et de gestion du système de la qualité, sécurité, environnement de l'entreprise</p> <p>Cette mise en situation les positionne face à des aléas professionnels au sujet de la qualité, de la sécurité, et de l'environnement de l'entreprise face auxquels ils doivent prendre des décisions qui auront des conséquences sur l'organisation.</p>	<p><i>Dans le cadre d'une Mise en situation professionnelle reconstituée – Business Game MARATHON QSE, le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il analyse les dangers inhérents à l'activité de l'organisation en utilisant les outils adaptés aux dangers identifiés • Il utilise des outils en adéquation et en fonction du risque rencontré (méthode AMDEC, HACC, EVRP...) • Il évalue différents types de risques (liés à la maîtrise opérationnelle, liés aux risques naturels, liés à l'exposition aux risques professionnels, risques)

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>Il s'agit de leur faire manipuler les différents outils du domaine de la qualité, de la sécurité et réglementaires, qu'ils soient normatifs, réglementaires ou systémique.</p> <p>Ils doivent analyser la gestion des risques de l'entreprises et appréhender les différents dangers représentés.</p> <p>Leur analyse devra être réalisée par l'utilisation d'outil en adéquation avec le type de risques (AMDEC, HACCP, EVRP...)</p> <p>Ils doivent mettre en place et animer des groupes de travail multidisciplinaire pour analyser et évaluer les risques qu'ils soient liés à la maîtrise opérationnelle, naturels, professionnels, ou technologique.</p>	<p>technologiques) en utilisant la méthodologie et les outils qui leurs sont adaptés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il a repéré et évalué tous les risques liés à la maîtrise opérationnelle : risque de défaillance fournisseurs, matières premières, outil de production, ressources humaines, organisationnels, ... • Il a repéré et évalué tous risques naturels sur une zone géographique (inondation, feu de forêt, avalanche, Cyclone, séisme, Mouvement de terrain, risque minier, ...) • Il a repéré et évalué tous les risques professionnels (physique, chute, travail en milieu bruyant/chaud/froid, espace confinés, travail isolé, de nuit, psychosociaux, incendie, électrique, chimique, sanitaire, ...) • Il a repéré et évalué tous les risques technologiques d'une organisation (transport des matières dangereuses, les rejets atmosphériques et d'eau, la gestion des déchets, ...)
<p>A.4.3 Rédaction d'un plan de continuité d'activité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Élaboration des scénarios de crise - Identification des mesures de maintien de l'activité en cas de fermeture totale ou partielle du site (norme ISO 22301, Système de management de la continuité d'activité) - Organisation de la défense numérique et cyber de l'entreprise en lien avec les services informatiques 	<p>C.4.3 Rédiger un plan de continuité d'activité en s'appuyant sur l'analyse des risques, en élaborant des scénarios de crise et en identifiant des mesures de maintien de l'activité afin de maintenir l'activité économique de l'organisation malgré la survenance d'un risque.</p>	<p>Etude de cas :</p> <p>Le candidat est face à une entreprise fictive</p> <p>Il analyse le contexte et la gestion des risques de l'organisation dans le but de rédiger un plan de continuité des activités.</p> <p>Avec son analyse de risque, il élabore des scénarios de crises avec l'identification des mesures de maintien de l'activité de l'organisation.</p>	<p><i>Dans le cadre d'une Etude de cas le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il utilise l'analyse des risques stratégiques et opérationnels dans le cadre de la rédaction de son plan de continuité d'activité • Il élabore des scénarios de crise réalistes et adaptés à l'activité de l'organisation • Il anticipe les incidents et les cyber-attaques en créant des scénarios possibles et des parades • Il identifie des mesures de maintien de l'activité en cas de fermeture totale ou partielle du site qui soient réalisables et efficaces • Il utilise la norme ISO 22301 en lien avec le système de management de la continuité des activités

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.4.4 Communication sur la culture du risque auprès de parties prenantes multiculturelles en français et en anglais</p> <ul style="list-style-type: none"> - Création de formation aux risques identifiés - Formation et sensibilisation aux risques identifiés - Création de supports multiples (management visuel, vidéo, ...) - Animation d'une session de formation (séminaire, colloque, ...) avec des outils pédagogiques innovants (Quiz en ligne, Klaxoon, ...) 	<p>C.4.4 Communiquer sur la culture du risque auprès de parties prenantes multiculturelles en utilisant l'anglais, en les formant et en les sensibilisant et en créant des supports visuels afin de réduire les risques liés à leurs activités.</p>	<p>Mise en situation professionnelle reconstituée - Business game : MARATHON QSE</p> <p>Dans le cadre de cette évaluation, le candidat travaille en groupe de 3 ou 4 candidats. Ces derniers se trouvent en situation de décideurs et de gestion du système de la qualité, sécurité, environnement de l'entreprise</p> <p>Cette mise en situation les positionne face à des aléas professionnels au sujet de la qualité, de la sécurité, et de l'environnement de l'entreprise face auxquels ils doivent prendre des décisions qui auront des conséquences sur l'organisation. Il s'agit de leur faire manipuler les différents outils du domaine de la qualité, de la sécurité et réglementaires, qu'ils soient normatifs, réglementaires ou systémique.</p> <p>Ils doivent mettre en place un plan de formation et de communication auprès des parties prenantes multiculturelles, de sensibiliser et former à la culture sécurité, ils utiliseront des supports visuels. Ils doivent réaliser une communication en anglais pour communiquer sur la culture sécurité de l'organisation.</p>	<p><i>Dans le cadre d'une Mise en situation professionnelle reconstituée - Business game : MARATHON QSE, le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il réalise une formation aux risques identifiés de l'organisation dont les contenus sont en français et en anglais • Des campagnes de formation, de communication au sein de l'organisation sont créées pour former et sensibiliser le personnel aux risques identifiés de l'organisation • Le personnel est notamment sensibilisé sur les différentes menaces liées à la sûreté auxquelles le personnel pourrait être confrontées. • Il crée des supports multiples pour communiquer (management visuel, vidéo, ...) dont le contenu est lisible, audible • Il anime une session de formation (séminaire, colloque...) sur des sujets de la gestion des risques, de la qualité, de la sécurité, de la sûreté et de l'environnement <p>Il utilise des outils pédagogiques innovants (Quizz en ligne, Klaxoon ...) lors d'animation de réunions, de groupe de travail</p>
<p>A.4.5 Communication de crise : avant, pendant et après la crise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification des signes annonciateurs de crise (signaux faibles) - Identification des différents types de crises (lié aux produits [rappel de produit], à l'image de l'entreprise [rumeurs], à la technique, ...) - Préparation de scénarios de communication de crise - Création d'une cellule de crise - Définition des rôles des membres de la cellule de crise 	<p>C.4.5 Assurer une communication de crise en identifiant les signes annonciateurs, en préparant des scénarios de communication de crise et en communiquant avec les médias et les autorités en période de crise afin d'en limiter les conséquences pour l'organisation.</p>	<p>Etude de cas :</p> <p>Le candidat est face à une entreprise fictive. En lien avec l'entreprise fictive, le candidat doit détecter les signaux annonciateurs de crises dans le but d'identifier les types des types de crises et de préparer l'organisation à tout type de crise.</p>	<p><i>Dans le cadre d'une Etude de cas, le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il identifie des signes annonciateurs de crise en réalisant une démarche de veille • Il identifie de manière exhaustive les différents types de crises qu'ils soient liés aux produits ou à l'image de l'entreprise • Il prépare des scénarios de communication de crise au plus proche de la réalité en lien avec les impacts identifiés des risques

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none">- Communication avec les médias et les autorités en période de crise (déclenchement du Réseau National d'Alerte, maîtrise des réseaux sociaux)- Activation de la cellule de crise- Management d'une situation avant, pendant et après la crise			<ul style="list-style-type: none">• Il crée une cellule de crise en prenant en compte les moyens humains et matériels• Il définit les rôles des membres de la cellule de crise• Il communique avec les médias et les autorités en période en de crise• Il active la cellule de crise avec les membres de la cellule de crise <p>Il décrit de manière exhaustive et réaliste la manière dont il manage une situation de crise avant, pendant et après une crise avec les membres de la cellule de crise</p>
--	--	--	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

Surveiller et auditer les processus de gestion des risques de qualité, de sécurité / sûreté et d'environnement			
REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A.5.1 Mesure de l'expérience client (satisfaction, image de marque, valeurs, ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'enquêtes qualitatives et quantitatives (entretiens individuels, questionnaires, ...) - Analyse de données des résultats des enquêtes clients (statistiques multidimensionnelles et descriptives) 	<p>C.5.1 Evaluer l'expérience client en s'appuyant sur des enquêtes réalisées auprès du client afin de proposer des améliorations produits/processus et d'identifier des opportunités d'améliorations.</p>	<p>Etude de cas : A partir des résultats d'une enquête de mesure de l'expérience client le candidat analyse les données recueillies en utilisant des techniques statistiques ; il rédige un rapport d'enquête.</p>	<p><i>Dans le cadre d'une Etude de cas, le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il construit un questionnaire de mesure de l'expérience client (choix des types de questionnements et des échelles de réponses) • Il réalise des enquêtes qualitatives et quantitatives (entretiens individuels, questionnaires, ...) • Il analyse les données avec des outils statistiques (choix des croisements de données, choix des données à exploiter) • Il rédige un rapport d'enquête et choisit les analyses les plus significatives
<p>A.5.2 Surveillance des processus (revue de processus, revue de direction)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Déploiement et animation d'une démarche d'amélioration continue dans une organisation - Mise à jour les tableaux de bords et les indicateurs - Animation de la revue de direction - Présentation des résultats à la Direction et aux parties prenantes - Veille de l'efficacité des systèmes de management de gestion des risques - Veille au maintien des certifications et/ou accréditations - Evaluation du dispositif de sûreté/cybersécurité 	<p>C.5.2 Surveiller les processus en mettant à jour les tableaux de bords des indicateurs et des revues de processus afin de rendre compte aux parties prenantes de l'efficacité des systèmes de management de gestion des risques.</p>	<p>Coaching projet - COACHING 3 : Le candidat réalise une présentation orale de son projet pendant 3 minutes sous format imposé de "Pitch" (3 minutes pour convaincre). Le candidat doit démontrer sa capacité à piloter un projet dans sa globalité et expliquer les différentes phases qui lui ont permis de mener son projet et d'atteindre les objectifs préalablement définis.</p>	<p><i>Dans le cadre d'un Coaching projet - COACHING 3, le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il déploie une démarche d'amélioration continue dans une entreprise en lien avec les processus de l'entreprise • Il anime une démarche d'amélioration continue dans une entreprise (groupe de travail, équipe projet, ...) en utilisant des outils tel que le PDCA • Il met à jour les tableaux de bords et les indicateurs • Il anime une revue de direction ou une revue de projet en réunissant les acteurs projets, en contrant les objectifs, en validant les différentes phases du projet • Il fait preuve d'une capacité de synthèse, d'argumentation et de

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<p>dynamisme durant son animation orale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il présente ses résultats au fur et à mesure de l'avancement de la démarche • Il veille à l'efficacité des systèmes de management de gestion des risques • Il s'assure du maintien des certifications et/ou accréditations dans la réalisation de sa démarche • Il évalue le dispositif de sûreté/cybersécurité d'une entreprise en choisissant des évaluations adaptées à sa situation : test de scénario de situation d'urgence, contrôles inopinés, retours d'expérience sur les contrôles d'accès, la vidéo surveillance, les flux, la confidentialité, test d'intrusion physique et numérique ...
<p>A.5.3 Organisation d'un audit première, seconde ou tierce partie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation des programmes d'audits internes et externes selon l'ISO 19011 et l'ISO 17021 - Planification d'un audit (plan d'audit) - Construction d'un plan d'audit en fonction du périmètre et des exigences des référentiels à auditer - Rédaction d'une check list (liste de vérification) d'audit - Constitution d'une équipe d'auditeur 	<p>C.5.3 Organiser un audit en le planifiant et le construisant, en s'appuyant sur le périmètre et les exigences des référentiels à auditer afin d'établir la planification et les outils nécessaires à la préparation de l'audit.</p>	<p>Etude de cas : Le candidat organise un audit de système de management qualité, sécurité, environnement à partir des informations documentées fournies par une entreprise fictive ; il établit les outils nécessaires à la préparation d'un audit.</p>	<p><i>Dans le cadre d'une Etude de cas le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Il réalise un programme d'audit conforme aux normes de référence ISO 19011 et ISO 17021 • Il planifie un audit à partir du planning annuel • Il construit un plan d'audit selon la procédure d'audit de l'organisation • Il utilise les exigences du ou des référentiels à auditer en fonction du périmètre à auditer • Il rédige une check-list exhaustive (liste de vérification) d'audit pour mener son investigation • Il constitue son équipe d'auditeurs parmi les collaborateurs formés à l'audit

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.5.4 Conduite d'un audit première, seconde ou tierce partie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilisation des techniques d'investigation (5 pourquoi, observations, interview) - Gestion des situations difficiles avec les audités - Rédaction des constats : identification des écarts au référentiel ou d'opportunité d'amélioration - Restitution orale des constats d'audit lors de la réunion de clôture - Rédaction du rapport d'audit - Argumentation des positions face aux objections des audités 	<p>C.5.4 Conduire un audit en utilisant les techniques d'investigations et de gestion des audités afin de statuer sur l'efficacité du système de management et sa conformité au référentiel normatif de référence.</p>	<p>Mise en situation professionnelle reconstituée : jeux de rôles. Par binôme, le candidat prend le rôle d'audité puis d'auditeur à partir des informations documentées du système qualité, sécurité, environnement d'une entreprise pour s'exercer à l'utilisation des techniques d'investigations et à la gestion des oppositions des audités.</p> <p>Questionnaire à visée professionnelle : Le questionnaire à visée professionnelle explicite des constats d'audit que le candidat doit juger comme conforme ou non-conforme aux exigences du référentiel ISO 9001, le candidat doit argumenter sa réponse.</p>	<p><i>Dans le cadre d'une Mise en situation professionnelle reconstituée : jeux de rôles et d'un Questionnaire à visée professionnelle, le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les techniques d'investigation pour auditer une partie d'une organisation sont identifiées et utilisées en lien avec la situation énoncée • Il gère les situations de communication difficiles avec les audités en donnant un climat de bienveillance • Il rédige des constats d'audit au regard du référentiel d'audité • Il prend rapidement des notes • Son mode d'investigation s'adapte au comportement de l'audité • Il rédige de manière factuelle les écarts constatés • Il restitue oralement les constats d'audit lors de la réunion de clôture • Il rédige un rapport d'audit en faisant ressortir les points forts, d'amélioration, de non-conformité de l'audit • Il argumente ses positions face aux objections des auditeurs • Il incite à l'amélioration des performances Qualité, Sécurité/sûreté, Environnement de l'entreprise <p><i>Dans le cadre d'un Questionnaire à visée professionnelle, le candidat est évalué sur :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Son identification exacte et argumentée autour de la conformité ou non de constats d'audit présentés et ce, au regard des exigences du référentiel ISO 9001
--	--	--	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

Nota Bene : L'évaluation des blocs de compétences est réalisée via des modalités spécifiques d'évaluation détaillées dans le référentiel. La réussite d'un bloc de compétences fait l'objet de la remise d'un certificat.

Le titre de Manager des Risques QHSE est quant à lui obtenu si le candidat obtient l'ensemble des blocs de compétences compris au sein de la certification et qu'il réussit les évaluations transverses ci-dessous :

• **Projet "mastermind" : rédaction d'un livre blanc + vidéo 180S :** Le candidat doit réaliser une recherche portant sur une thématique donnée. Il peut s'agir par exemple de la Qualité de vie au travail. Dans le cadre de ce projet, le candidat fait la synthèse de ses travaux de recherche sous la forme de la rédaction d'un livre blanc (entre 25 et 50 pages) et la production d'une vidéo d'illustration 180 secondes de l'analyse réalisée. Les sources des données utilisées sont multiples : bibliographie, webographie, interview, enquête,

• **Rapport de mission, soutenance finale et évaluation du tuteur en entreprise :** Dans le cadre de son projet entreprise, le candidat pilote un projet qui lui a été confié pour lequel il doit atteindre des objectifs et réaliser un ou plusieurs livrables (exemple : Exposition aux risques naturels d'un site industriel) groupe de projet et de processus. Pour ce faire, il anime des réunions d'équipe de suivi de projet et accompagne au changement organisationnel et technologique en veillant sur ces objectifs.

Le candidat rédige un rapport de mission écrit de 25/35 pages, ce rapport de mission mentionne de manière exhaustive l'ensemble des missions réalisées par le candidat dans le cadre de son projet en entreprise. Le candidat présente sa soutenance finale à l'oral devant un jury pendant 25 minutes.

Le rapport de mission et la soutenance finale doivent être consacrés en majorité à :

- la présentation de l'entreprise et de son contexte (analyse économique, contexte et enjeu du projet)
- la construction et le pilotage du projet (analyse des risques, objectifs du projet, livrables)
- la réalisation des travaux (méthodes, compétences, moyens)
- les résultats obtenus (indicateurs de performance, gestion budgétaire)
- les perspectives du projet (retour d'expérience)
- Ils doivent permettre de mesurer clairement la contribution personnelle du candidat au projet.

L'évaluation par le tuteur en entreprise :

Il s'agit d'une évaluation du niveau d'acquisition des compétences lors de la période en entreprise par le tuteur en entreprise.

Le tuteur d'entreprise évalue la capacité du candidat à assurer le suivi d'un projet et de gestion des risques.