

5 - REFERENTIELS

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. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITES PRINCIPALES	ACTIVITES et TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
Activité 1 : Optimiser la performance qualité de son entreprise	1.1 Participer à la définition de la politique qualité et l'actualiser	<p>1.1.1 Identifier les enjeux internes et externes de l'entreprise en matière de qualité et les besoins, attentes et exigences des parties intéressées à satisfaire</p> <p>1.1.2 Prioriser les risques et opportunités qualité qui en découlent pour déterminer les éléments à prendre en compte dans la politique qualité</p> <p>1.1.3 Définir les objectifs qualité et opérationnels pour décliner les axes de la politique qualité dans les processus</p>	<p><u>Validation du bloc de compétences 1</u> (Optimiser la performance qualité de son entreprise) :</p> <p>Etude de cas d'analyse et d'amélioration d'un SMQ (réelle ou simulée) à partir du descriptif d'une situation d'entreprise. Le candidat présente :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les enjeux internes/externes de l'entreprise - La politique qualité - La cartographie des processus - Une fiche d'identité de processus - L'analyse et le plan d'action pour l'amélioration du SMQ 	<ul style="list-style-type: none"> - Les enjeux internes et externes de l'entreprise et son contexte sont clairement identifiés. - Les parties intéressées retenues comme « à satisfaire » sont pertinentes et en cohérence avec les enjeux et le contexte. - Les risques et opportunités du SMQ sont identifiés, pertinents et priorités. - La déclinaison de la politique en objectifs qualité et opérationnels est pertinente et permet sa mise en œuvre. - Les processus contributeurs identifiés et les objectifs permettent la mise en œuvre de la politique. - Les indicateurs proposés permettent de statuer sur l'atteinte des objectifs et l'amélioration du SMQ.
	1.2 Définir les processus du SMQ ¹ , en collaboration avec la direction générale ou QSE ² et les acteurs identifiés	<p>1.2.1 Traduire les activités de l'entreprise en processus pour les formaliser sous forme de cartographie et les optimiser</p> <p>1.2.2 Caractériser les composantes des processus (finalité, données d'entrée, étapes, données de sortie, interactions, etc.) pour les formaliser et en identifier les risques et opportunités</p> <p>1.2.3 Identifier le plan d'action et les ressources nécessaires, (humaines, de formation, matérielles, financières, etc.) pour prévenir les risques et optimiser les opportunités identifiés, en fonction du contexte et des priorités de l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La cartographie présentée identifie l'ensemble des processus et leurs interactions et classe correctement les processus dans les 3 familles (management, réalisation, support). - La fiche d'identité du processus est renseignée de manière pertinente (finalité, données d'entrée, étapes, connaissances organisationnelles, données de sortie, interactions) avec des indicateurs qui permettent de surveiller la bonne mise en œuvre du processus et d'évaluer sa performance. - Les actions de prévention proposées sont cohérentes avec l'analyse des risques et opportunités proposée. - Les ressources humaines et matérielles identifiées dans la fiche d'identité de processus sont cohérentes avec les éléments de contexte de l'entreprise (risques et opportunités notamment). 	

¹ SMQ : Système de Management de la Qualité

² QSE : Qualité Sécurité Environnement

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITES PRINCIPALES	ACTIVITES et TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
Activité 1 : Optimiser la performance qualité de son entreprise (suite)	1.3 Déployer le SMQ	1.3.1 Appréhender les exigences des référentiels de management de la qualité (ISO 9001 et autres référentiels applicables) pour les décliner au sein de l'entreprise en tenant compte de son contexte et de ses besoins 1.3.2 Organiser la sensibilisation et la formation des collaborateurs pour assurer la compréhension du rôle de chacun, de sa contribution et des conséquences des non-conformités 1.3.3 Définir et organiser les modalités de surveillance du SMQ ² pour mesurer sa performance	<u>Validation du bloc de compétences 1</u> (Optimiser la performance qualité de son entreprise) <i>suite</i> : Etude de cas d'analyse et d'amélioration d'un SMQ (réelle ou simulée) à partir du descriptif d'une situation d'entreprise. Le candidat présente : - Les enjeux internes/externes de l'entreprise - La politique qualité - La cartographie des processus - Une fiche d'identité de processus - L'analyse et le plan d'action pour l'amélioration du SMQ	<ul style="list-style-type: none"> - Les actions proposées pour mettre en place, améliorer ou mettre en conformité le SMQ (étapes, acteurs, délais) sont pertinentes. - Les indicateurs définis permettent de mesurer la performance du système. - Les corrections et actions correctives associées comprennent la sensibilisation et la formation des salariés et permettent de résoudre la non-conformité proposée. - Les données sélectionnées pour la Revue De Direction (RDD) et la Revue De Processus (RDP) sont pertinentes et permettent la prise de décision.
	1.4 Evaluer et améliorer la performance qualité de l'entreprise et l'efficacité du SMQ	1.4.1 Analyser les données de surveillance du SMQ et autres informations pertinentes (non-conformités, remarques client, etc.) pour évaluer le niveau de conformité réglementaire et normative, prioriser les écarts à corriger et améliorer le SMQ 1.4.2 Analyser et synthétiser les données relatives à la performance et à l'efficacité du système de management de la qualité pour préparer les revues de processus et les revues de direction 1.4.3 Prioriser les axes d'amélioration et de prévention découlant de ces analyses pour les intégrer au SMQ et aux processus 1.4.4 Définir le plan d'action pour déployer les axes d'amélioration et de prévention auprès des acteurs de l'entreprise		<ul style="list-style-type: none"> - Les axes d'amélioration identifiés sont pertinents et en cohérence avec l'analyse des données. Ils répondent aux enjeux et aux problématiques de l'entreprise et incluent les actions de formation nécessaires pour assurer la conformité réglementaire et la performance du SMQ. - Les axes d'amélioration prioritaires sont déclinés dans un plan d'action réaliste et s'appuient sur l'analyse conduite. - Les modalités de surveillance à associer aux préconisations du plan d'action sont définies et permettent d'assurer la bonne conduite du plan d'action.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITES PRINCIPALES	ACTIVITES et TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
Activité 2 : Prévenir les risques en matière de Santé et de Sécurité au Travail (SST)	2.1 Participer à la définition de la politique SST et l'actualiser	<p>2.1.1 Identifier les enjeux et le contexte internes et externes de l'entreprise en matière de SST pour prévenir les risques liés à ses activités (ex : prise en compte d'une évolution de la réglementation, de l'implantation d'une nouvelle infrastructure) et déterminer les axes de travail prioritaires</p> <p>2.1.2 Identifier les besoins et attentes des parties intéressées internes (salariés, IRP³, etc.) et externes (Médecin du travail, assureur, etc.) pour arbitrer les exigences à intégrer au SMSST⁴</p> <p>2.1.3 Analyser les enjeux et prioriser les risques et opportunités qui en découlent pour déterminer les éléments à intégrer dans la politique SST</p> <p>2.1.4 Définir les objectifs SST pour décliner les axes de la politique dans les processus</p>	<p><u>Validation du bloc de compétences 2</u> (Prévenir les risques en matière de SST) : Etude de cas d'analyse et d'amélioration d'un SMSST⁴ (réelle ou simulée) à partir du descriptif d'une situation d'entreprise. Le candidat présente :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les enjeux internes/externes de l'entreprise - La politique SST - La réglementation SST applicable à une situation donnée - L'analyse et le plan d'action pour l'amélioration et la mise en conformité d'une situation donnée - L'analyse et le plan d'action pour l'amélioration et la mise en conformité du SMSST⁴ 	<ul style="list-style-type: none"> - Les enjeux internes et externes de l'entreprise et son contexte sont clairement identifiés. - Les parties intéressées retenues comme « à satisfaire » sont en cohérence avec les enjeux et le contexte, les arguments pour les retenir sont pertinents. - Les risques et opportunités du SMSST⁵ sont correctement identifiés, pertinents et priorités. - Les axes de la politiques sont cohérents avec les enjeux et le contexte. - La déclinaison de la politique en objectifs favorise sa mise en œuvre et permet la prévention des risques liés aux activités. - Les indicateurs proposés permettent de statuer sur l'atteinte des objectifs et l'amélioration du SMSST⁴.
	2.2 Evaluer la conformité réglementaire et normative de l'entreprise en matière de SST	<p>2.2.1 Identifier les exigences légales et réglementaires applicables à l'entreprise en s'appuyant éventuellement sur un prestataire externe et/ou un outil logiciel approprié, pour assurer une veille réglementaire efficace</p> <p>2.2.2 Identifier les exigences des référentiels de management de la sécurité (ISO 45001, mase, et autres référentiels applicables) pour les prendre en compte et les décliner au sein de l'entreprise en fonction de son contexte et de ses besoins</p> <p>2.2.3 Evaluer les écarts de conformité réglementaires et/ou normatives afin de définir les actions nécessaires et les ressources à mobiliser pour la mise en conformité, la surveillance et l'évaluation de l'efficacité des actions</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les exigences réglementaires relatives à la situation présentée sont clairement identifiées. - Les écarts réglementaires ou normatifs sont correctement identifiés. - Les actions proposées permettent effectivement d'améliorer, de mettre en conformité le SMSST⁴ ou de lever les écarts identifiés. - Le plan d'action proposé intègre les ressources nécessaires, les modalités de surveillance et d'évaluation de l'efficacité de la mise en conformité. 	

³ IRP : Instances représentatives du personnels

⁴ SMSST : Système de management de la santé sécurité au travail

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITES PRINCIPALES	ACTIVITES et TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
Activité 2 : Prévenir les risques en matière de Santé et de Sécurité au Travail (SST) (suite)	2.3 Déployer le système de management SST et de prévention dans l'entreprise	<p>2.3.1 Analyser les évènements et les situations de travail pour prévenir les risques dans l'entreprise en s'appuyant sur méthodes et outils de prévention pertinents (évaluation des risques professionnels et document unique, plan de prévention, etc.)</p> <p>2.3.2 Superviser les mesures de correction et de prévention prioritaires issues des analyses de situations et de l'évaluation des risques en s'appuyant sur les équipes terrain (sensibilisation et formation des collaborateurs, équipements de protection collectifs ou individuels, aménagements physiques de l'atelier, modification des pratiques, etc.)</p> <p>2.3.3 Identifier les ressources à mobiliser pour mettre en œuvre le programme de prévention des risques</p> <p>2.3.4 Définir et organiser les modalités de surveillance et de collecte des données pour mesurer la performance des actions mises en œuvre et l'efficacité du système de management de la SST (suivi des indicateurs, visites sécurité, audits, etc.)</p>	<p><u>Validation du bloc de compétences 2</u> (Prévenir les risques en matière de SST) <i>suite</i> :</p> <p>Etude de cas d'analyse et d'amélioration d'un SMSST⁴ (réelle ou simulée) à partir du descriptif d'une situation d'entreprise. Le candidat présente :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les enjeux internes/externes de l'entreprise - La politique SST - La réglementation SST applicable à une situation donnée - L'analyse et le plan d'action pour l'amélioration et la mise en conformité d'une situation donnée - L'analyse et le plan d'action pour l'amélioration et la mise en conformité du SMSST 	<ul style="list-style-type: none"> - Les risques liés à la situation de travail sont clairement identifiés et les mesures de correction et de prévention proposées permettent de les réduire voire de les supprimer. - Les méthodes et outils de prévention des risques mis en œuvre et les ressources mobilisées sont pertinents au regard de la situation et conformes aux exigences réglementaires. - Les modalités de surveillance et de contrôle permettent de valider la bonne mise en œuvre et l'efficacité des mesures de prévention proposées.
	2.4 Evaluer et améliorer la performance du système de management SST et de l'entreprise en matière de SST	<p>2.4.1 Analyser les données de surveillance du SMSST et autres informations pertinentes (non-conformités, remarques inspection du travail, etc.) pour évaluer le niveau de conformité réglementaire et normative, prioriser les écarts à corriger et améliorer le SMSST</p> <p>2.4.2 Analyser et synthétiser les données relatives à la performance et à l'efficacité du système de management de la SST pour préparer les échanges avec les parties intéressées (inspection du travail, IRP, etc.) et les revues de direction</p> <p>2.4.3 Prioriser les axes d'amélioration et de prévention découlant de ces analyses pour les intégrer au SMSST</p> <p>2.4.4 Définir le plan d'action pour déployer les axes d'amélioration et de prévention auprès des acteurs de l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La priorisation des écarts à corriger est argumentée et s'appuie sur l'analyse des données. - Les données sélectionnées pour la Revue De Direction (RDD) et pour les échanges avec les parties intéressées sont pertinentes et permettent la prise de décision. - Le choix de l'axe d'amélioration prioritaire est argumenté et pertinent au regard des données et des risques. - Les actions pour le déployer auprès des acteurs sont déclinées dans un plan d'action réaliste et pertinent. - Les modalités de surveillance à associer aux préconisations du plan d'action sont définies et permettent d'assurer la bonne conduite du plan d'action. 	

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITES PRINCIPALES	ACTIVITES et TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
Activité 3 : Prévenir les risques environnementaux dans le cadre d'un Système de Management Environnemental (SME)	3.1 Participer à la définition de la politique environnementale et l'actualiser	<p>3.1.1 Identifier le contexte et les enjeux internes et externes de l'entreprise en matière d'environnement, pour prévenir les risques liés à ses activités (évolution de la réglementation, nouvelle technologie, modification d'activité,...) et déterminer les axes de travail prioritaires</p> <p>3.1.2 Identifier les besoins et exigences des parties intéressées en matière d'environnement (DREAL⁵, riverains, clients, assureurs, salariés, etc.) pour arbitrer les exigences à intégrer au SME</p> <p>3.1.3 Analyser les enjeux et prioriser les risques et opportunités qui en découlent, pour déterminer les éléments à intégrer à la politique environnement</p> <p>3.1.4 Définir les objectifs environnementaux pour décliner les axes de la politique environnement dans les processus</p>	<p><u>Validation du bloc de compétences 3</u> (Prévenir les risques environnementaux dans le cadre d'un SME) :</p> <p>Etude de cas d'analyse et d'amélioration d'un SME (réelle ou simulée) à partir du descriptif d'une situation d'entreprise. Le candidat présente :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les enjeux internes/externes de l'entreprise - La politique environnement - La réglementation environnement applicable à une activité donnée - L'analyse et le plan d'action pour l'amélioration et la mise en conformité d'une activité donnée - L'analyse et le plan d'action pour l'amélioration et la mise en conformité du SME 	<ul style="list-style-type: none"> - Les enjeux internes et externes de l'entreprise et son contexte sont clairement identifiés. - Les parties intéressées retenues comme « à satisfaire » sont en cohérence avec les enjeux et le contexte, les arguments pour les retenir sont pertinents. - Les risques et opportunités du SME sont identifiés, pertinents et priorisés. - Les axes de la politique sont cohérents avec les enjeux et le contexte. - La déclinaison de la politique en objectifs favorise sa mise en œuvre et permet la prévention des risques liés aux activités. - Les indicateurs proposés permettent de statuer sur l'atteinte des objectifs et l'amélioration du SME.
	3.2 Evaluer la conformité réglementaire et normative de l'entreprise en matière d'environnement	<p>3.2.1 Identifier les exigences légales et réglementaires applicables à l'entreprise en s'appuyant éventuellement sur un prestataire externe et/ou un outil logiciel approprié, pour assurer une veille réglementaire efficace</p> <p>3.2.2 Identifier les exigences normatives applicables (ex : ISO 14001) pour les prendre en compte et les décliner dans l'entreprise en fonction de son contexte et de ses besoins</p> <p>3.2.3 Identifier les écarts de conformité réglementaires et/ou normatives afin de définir les actions nécessaires et les ressources à mobiliser pour la mise en conformité, la surveillance et l'évaluation de l'efficacité des actions</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les exigences réglementaires relatives à l'activité présentée sont clairement identifiées. - Les écarts réglementaires ou normatifs sont correctement identifiés. - Les actions proposées permettent effectivement d'améliorer, de mettre en conformité le SME ou de lever les écarts identifiés. - Les actions proposées prennent en compte le contexte et les besoins de l'entreprise. - Le plan d'action proposé intègre les ressources nécessaires, les modalités de surveillance et d'évaluation de l'efficacité de la mise en conformité. 	

⁵ DREAL : Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITES PRINCIPALES	ACTIVITES et TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
Activité 3 : Prévenir les risques environnementaux dans le cadre d'un Système de Management Environnemental (SME) (suite)	3.3 Déployer le système de management environnement	<p>3.3.1 Identifier et évaluer les risques et impacts environnementaux générés par les activités de l'entreprise pour les réduire et les prévenir (y compris pour les situations accidentelles)</p> <p>3.3.2 Superviser les mesures de correction et de prévention pour réduire et prévenir les risques identifiés par l'évaluation : sensibilisation et formation des acteurs (salariés, sous-traitants,...) à leurs rôles, leurs contributions aux bonnes pratiques, aux conséquences des non conformités, modification des pratiques, du matériel, de l'organisation</p> <p>3.3.3 Identifier les ressources à mobiliser pour déployer le plan d'action défini</p> <p>3.3.4 Définir et organiser les modalités de surveillance et de collecte des données pour mesurer la performance des actions mises en œuvre et l'efficacité du système de management environnemental (suivi des indicateurs, visites terrain, audits,...)</p>	<p><u>Validation du bloc de compétences 3</u> (Prévenir les risques environnementaux dans le cadre d'un SME) <i>suite</i> :</p> <p>Etude de cas d'analyse et d'amélioration d'un SME (réelle ou simulée) à partir du descriptif d'une situation d'entreprise. Le candidat présente :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les enjeux internes/externes de l'entreprise - La politique environnement - La réglementation environnement applicable à une activité donnée - L'analyse et le plan d'action pour l'amélioration et la mise en conformité d'une activité donnée - L'analyse et le plan d'action pour l'amélioration et la mise en conformité du SME 	<ul style="list-style-type: none"> - Les risques environnementaux liés à l'activité étudiée sont clairement identifiés et les mesures de prévention proposées permettent de les réduire voire de les supprimer. - Les méthodes et outils de prévention des risques environnementaux mis en œuvre et les ressources mobilisées sont pertinents au regard de l'activité et conformes aux exigences réglementaires ou normatives applicables. - L'analyse de risques réalisée (analyse environnementale) est cohérente avec l'activité : pertinence des risques identifiés, cohérence de la cotation et de la priorisation. - Les mesures de correction et prévention proposées comprennent la sensibilisation et la formation des salariés et permettent effectivement de réduire les risques en situation normale ou accidentelle (non conformités). - Les modalités de surveillance et de contrôle permettent de valider la bonne mise en œuvre et l'efficacité des mesures de prévention proposées.
	3.4 Evaluer et améliorer la performance du système de management environnement et de l'entreprise en matière d'environnement	<p>3.4.1 Analyser les données de surveillance du SME et autres informations pertinentes (non conformités, remarques de la DREAL⁶, etc.) pour évaluer le niveau de conformité réglementaire et normative, prioriser les écarts à corriger et améliorer le SME</p> <p>3.4.2 Analyser et synthétiser les données relatives à la performance environnementale de l'entreprise et à l'efficacité de son système de management environnemental pour préparer les échanges avec les parties intéressées (DREAL,...) et les revues de direction</p> <p>3.4.3 Prioriser les axes d'amélioration et de prévention découlant de ces analyses pour les intégrer au SME</p> <p>3.4.4 Définir le plan d'action pour déployer les axes d'amélioration et de prévention auprès des acteurs de l'entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La priorisation des écarts à corriger est argumentée et s'appuie sur l'analyse des données. - Les données sélectionnées pour la Revue De Direction (RDD) et pour les échanges avec les parties intéressées sont pertinentes et permettent la prise de décision. - Le choix des axes d'amélioration prioritaires est argumenté et pertinent au regard des données et des risques. - Les actions pour les déployer auprès des acteurs sont déclinées dans un plan d'action réaliste et pertinent. 	

⁶ DREAL : Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du logement

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITES PRINCIPALES	ACTIVITES et TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
Activité 4 : Piloter et améliorer le système de management QSE	4.1 Elaborer et exploiter les outils de surveillance et de mesure pour évaluer et améliorer la performance QSE	<p>4.1.1 Sélectionner les indicateurs de suivi et de performance pertinents en fonction des risques QSE de l'entreprise pour établir des tableaux de bord pertinents pour les besoins des acteurs (RH, achats, système d'information, etc.)</p> <p>4.1.2 Compiler et analyser les résultats obtenus pour mesurer la performance QSE</p> <p>4.1.3 Définir les actions de correction ou d'amélioration appropriées découlant de cette analyse, en utilisant des méthodes et outils de résolution de problèmes, si nécessaire</p>	<p><u>Validation du bloc de compétences 4</u> (Piloter et améliorer le système de management QSE) : Etude de cas d'analyse et d'amélioration d'un SMQSE (réelle ou simulée) à partir du descriptif d'une situation d'entreprise. Le candidat présente :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les indicateurs - L'évaluation du SMQSE - Les axes d'amélioration du SMQSE - Le plan de communication QSE - Le programme d'audits internes QSE - Les actions de combinaison des systèmes qualité, sécurité et environnement 	<ul style="list-style-type: none"> - Les indicateurs définis sont SMART (spécifiques, mesurables, atteignable, réalistes, temporels) et permettent de surveiller les activités et d'en mesurer la performance. - L'évaluation de la performance du SMQSE s'appuie sur des éléments factuels dont l'analyse est pertinente. - Les axes de travail proposés s'appuient sur l'analyse des données et permettent une amélioration de la performance des systèmes de management qualité, sécurité et environnement. - La recherche d'amélioration s'appuie sur une démarche de résolution de problème structurée, logique et argumentée.
	4.2 Coordonner la communication QSE interne et externe	<p>4.2.1 Identifier les informations à communiquer (indicateurs, accidents, réclamations clients, politique QSE, etc.), leur cible et leur fréquence en tenant compte des exigences réglementaires et normatives et des besoins des acteurs pour construire le plan de communication</p> <p>4.2.2 Identifier la forme et le support (affichages, flash info, réunions, causeries, etc.) les plus adaptés pour communiquer ces informations efficacement et favoriser l'implication des acteurs</p> <p>4.2.3 Garantir l'efficacité des actions menées en mesurant leurs impacts (évaluation à chaud, évaluations à froid, entretiens annuels, audit, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les informations à communiquer et leurs cibles servent les enjeux du SMQSE et répondent aux problématiques des parties intéressées. - Le plan de communication définit des modalités de communication interne et externe (fréquence et supports) adaptées aux enjeux du SMQSE. - Les impacts du plan de communication sont correctement mesurés : les objectifs des actions de communication sont définis, les modalités pour mesurer leur efficacité également. 	

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITES PRINCIPALES	ACTIVITES et TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
Activité 4 : Piloter et améliorer le système de management QSE	4.3 Organiser et conduire les audits internes QSE	<p>4.3.1 Etablir le programme d'audits internes en fonction des risques identifiés, des résultats des audits précédents et de la politique QSE de la direction</p> <p>4.3.2 Assurer la réalisation d'audits internes et la rédaction des rapports d'audits correspondants, dans le respect des règles de l'art (cf. ISO 19011, lignes directrices pour l'audit des systèmes de management)</p> <p>4.3.3 Vérifier la réalité, la pertinence et l'efficacité des actions d'amélioration menées, au regard des constats identifiés lors des audits</p>	<p><u>Validation du bloc de compétences 4</u> (Piloter et améliorer le système de management QSE) <i>suite</i> : Etude de cas d'analyse et d'amélioration d'un SMQSE (réelle ou simulée) à partir du descriptif d'une situation d'entreprise. Le candidat présente :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les indicateurs - L'évaluation du SMQSE - Les axes d'amélioration du SMQSE - Le plan de communication QSE - Le programme d'audits internes QSE - Les actions de combinaison des systèmes qualité, sécurité et environnement 	<ul style="list-style-type: none"> - Le programme d'audit proposé est pertinent, argumenté et il répond aux besoins du SMQSE. - Le compte-rendu d'audit rédigé respecte le formalisme exigé : critères, formulation du constat, preuves, etc. - Les actions proposées permettent de lever les écarts identifiés au cours de l'audit.
	4.4 Construire un Système de Management Intégré ⁷ (SMI) selon les besoins de l'entreprise	<p>4.4.1 Identifier les opportunités et les risques de combinaison des systèmes qualité, sécurité et environnement en fonction du contexte, des besoins et de la stratégie de l'entreprise</p> <p>4.4.2 Définir les actions d'intégration en respectant les exigences normatives et réglementaires applicables à l'entreprise pour optimiser les systèmes de management en place</p> <p>4.4.3 Accompagner les acteurs dans l'intégration des systèmes pour assurer leur implication et l'efficacité des systèmes de management en place</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les propositions de combinaison des systèmes qualité, sécurité et environnement prennent en compte le contexte, s'appuient sur les résultats de ces systèmes et sont argumentées. - Les propositions de combinaison respectent les exigences des normes applicables. - Les préconisations permettent de limiter les risques et de s'appuyer sur les opportunités identifiées. - Des actions d'accompagnement au changement favorisent l'implication des acteurs et l'efficacité des préconisations formulées. 	

⁷ Peut aussi s'entendre Système de Management Combiné (SMC)

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES			REFERENTIEL DE CERTIFICATION	
ACTIVITES PRINCIPALES	ACTIVITES et TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
Activité 5 : Manager les équipes et les projets	5.1 Encadrer et coordonner les équipes pour atteindre les objectifs fixés	<p>5.1.1 Présenter les informations utiles du projet à l'équipe pour donner du sens au travail et aux priorités des membres de l'équipe</p> <p>5.1.2 Clarifier les rôles et les missions des acteurs et établir les règles de fonctionnement, dans le respect du droit du travail et des procédures qualité et sécurité, pour mobiliser efficacement leurs compétences</p> <p>5.1.3 Définir des objectifs clairs pour organiser l'action de ses collaborateurs</p> <p>5.1.4 Animer l'équipe en accord avec la direction</p>	<p><u>Validation du bloc de compétences 5 (Manager les équipes et les projets) :</u> Application professionnelle réelle ou simulée de management d'un projet comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La rédaction de la note de cadrage (charte projet : périmètre, objectifs, acteurs, échéances clés) - La rédaction du plan de management (acteurs, rôles, organigramme, tâches, planning, budget, plan de communication, reporting) <p>Le projet est conduit sur une période de 2 mois environ. Un dossier de 7 à 12 pages est rédigé. A l'issue, il est présenté en soutenance orale de 20 minutes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs listés sont SMART (simples, mesurables, atteignables, réalistes et temporels). - Les ressources de l'équipe projet et les outils de suivi d'activité sont adaptés aux objectifs. - Les responsabilités et les affectations de l'équipe projet opérationnelle sont clairement exprimées et cohérentes avec les tâches à réaliser dans le projet et vis-à-vis des compétences individuelles. - Un organigramme de l'équipe projet est présenté avec l'affectation des tâches..
	5.2 Conduire un projet et accompagner le changement	<p>5.2.1 Intégrer toutes les étapes de la conduite de projets pour garantir leur réussite</p> <p>5.2.2 Identifier les parties prenantes et les canaux de communication indispensables à la réussite du projet</p> <p>5.2.3 Analyser les situations de changement pour repérer celles nécessitant un accompagnement individuel et collectif</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Le planning proposé permet de visualiser dans le temps les diverses tâches composant le projet. - Les acteurs clés du projet sont listés et les moyens de communication adaptés à chacun sont identifiés et pertinents. - Des leviers de motivation et d'engagement sont proposés pour faire adhérer au projet, les arguments sont efficaces et convaincants.
	5.3 Gérer le budget et évaluer la performance du service et/ou des projets	<p>5.3.1 Elaborer le budget du projet ou de l'activité pour s'inscrire dans le pilotage économique de l'entreprise</p> <p>5.3.2 Elaborer les outils de reporting nécessaires à la direction, aux clients internes et au sponsors de projets pour en assurer une présentation efficace</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Le budget du projet est présenté et conforme aux exigences du sujet, aux échéances proposées et aux choix opérés. - Au moins un outil de reporting est présenté, il est clair, visuel et permet de suivre l'avancement du projet et ses résultats.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITES PRINCIPALES	ACTIVITES et TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
Activité 5 : Manager les équipes et les projets (suite)	5.4 S'approprier les mutations générées par les évolutions numériques et digitales dans son entreprise	5.4.1 Intégrer les enjeux de la stratégie numérique de l'entreprise pour en mesurer les impacts sur son activité et son mode de management 5.4.2 Intégrer dans sa pratique professionnelle les outils numériques permettant d'optimiser l'activité	<u>Validation du bloc de compétences 5</u> (Suite) (Entreprise 3.0 : manager autrement) : Etude de cas	<ul style="list-style-type: none"> - Les mutations numériques rencontrées par l'entreprise sont repérées (avant/après). - Le style de management de l'équipe est exposé et l'impact des outils numériques sur celui-ci est présenté et cohérent. - Une démarche d'évolution vers un management plus collaboratif est proposée. Elle est cohérente avec la personnalité, la maturité et le fonctionnement des collaborateurs et prend en compte les outils numériques le cas échéant.
	5.5 Accompagner la transition numérique et digitale de son entreprise	5.5.1 Identifier et prévenir les risques liés à l'utilisation des outils numériques (psycho-sociaux, sécurité informatique, etc.) 5.5.2 Favoriser l'appropriation des outils numériques par les collaborateurs 5.5.3 S'appuyer sur ces outils pour développer un management collaboratif favorisant l'innovation		<ul style="list-style-type: none"> - Un recensement des outils numériques adaptés à la situation proposée est présenté (quel outil pour quel usage, quel management). - Une analyse critique est réalisée sur la situation professionnelle proposée. Cette analyse met en évidence les risques générés par ces outils pour l'entreprise et pour les salariés. - La démarche d'évolution vers un management plus collaboratif proposée intègre un volet sur la gestion de ces risques cohérent avec la situation.