

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

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 <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 |
| 1. DÉFINIR LA POLITIQUE QHSE DE L'ENTREPRISE | | | |
| <p>1.1 - La définition des missions et rôles de chaque acteur décisionnaire dans la mise en place de la démarche QHSE de l'entreprise.</p> | <p>1.1 - Analyser la structure organisationnelle des entreprises, recenser ces principes de management avec l'outil d'évaluation de la performance organisationnelle afin d'en comprendre le fonctionnement pour agir de façon pertinente en position fonctionnelle et/ou opérationnelle.</p> | <p>Etude de cas Démarches QHSE en groupe de 4 à 5 personnes</p> <p><u>Définition</u> : Une situation d'entreprise type est proposée et il est demandé à l'apprenant d'identifier les démarches QHSE existante dans l'entreprise.</p> | <p>1.1 - La structure organisationnelle est correctement analysée et identifiée.</p> <p>1.1 - L'organigramme de l'entreprise est collecté et évalué par pouvoirs de décisions.</p> |
| <p>1.2 - L'identification et l'évaluation des démarches QHSE existantes au sein de l'entreprise.</p> | <p>1.2 - Effectuer un état des lieux des démarches Q, H, S, E, entreprises par le passé grâce aux informations documentées relatives au fonctionnement, à l'analyse et aux résultats afin de d'actualiser les piliers de la politique QHSE à déployer.</p> | <p><u>Lieu et durée</u> : En classe. Préparation de 3 heures et la restitution orale s'effectue devant la promotion pendant 20 min par groupe accompagné d'une synthèse de présentation.</p> | <p>1.2 - Les concepts et méthodes présentés dans la certification pour identifier l'organisation d'une entreprise sont utilisés de façon appropriée.</p> |
| <p>1.3 - L'analyse des pratiques de l'entreprise, la construction d'une réflexion sur les tableaux de bord et la pertinence des indicateurs relevés.</p> | <p>1.3 - Evaluer les éléments caractérisant la démarche Qualité- Hygiène-Sécurité- Environnement grâce aux indicateurs afin de déployer aux niveaux appropriés les actions complémentaires pertinentes à entreprendre.</p> | <p><u>Documents mis à disposition</u> : Le cas d'une entreprise imaginaire est présenté avec une description de son activité, de l'environnement nécessaire à l'étude, complété par des données économiques, humaines, techniques.</p> | <p>1.3 - L'étude globale d'une situation est pilotée.</p> <p>1.3 - L'enquête permettant d'identifier les actions existantes est réalisée.</p> |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>1.4 - L'identification des besoins clients, la mobilisation du personnel et l'environnement extérieur de l'entreprise.</p> | <p>1.4 - Identifier les actions déjà réalisées au travers des processus existants d'entrées, de sorties, de finalité, de séquences et d'interactions afin de mesurer les résultats actuels face aux résultats escomptés.</p> | | <p>1.4 - Les actions menées par l'entreprise sont correctement analysées et répertoriées.</p> <p>1.4- Les résultats obtenus sont présentés.</p> |
| <p>1.5 - L'analyse des menaces et opportunités / des forces et faiblesses de l'entreprise.</p> | <p>1.5a - Répertorier et examiner les documents existants grâce au système documentaire afin de formaliser l'organisation de l'entreprise.</p> <p>1.5b - Identifier des points de convergence et des spécificités des 3 référentiels majeurs grâce aux normes afin dans définir leur domaine d'application.</p> | | <p>1.5a - Les documents sont collectés et chiffrés.</p> <p>1.5b - Les concepts et les méthodes d'analyse pour lister les menaces et opportunités, les forces et faiblesses de l'entreprise sont utilisés.</p> |
| <p>1.6 - La planification de la gouvernance du projet, la politique QHSE et le planning-projet, budgétiser la politique QHSE à mettre en place.</p> | <p>1.6a - Dialoguer avec sa hiérarchie et appliquer les fondamentaux de la communication écrite et orale par le moyen de courriers, réunions, ... afin d'informer et partager les informations.</p> <p>1.6b - Concevoir des objectifs mesurables grâce aux données collectées qui seront ensuite facilement suivis par des indicateurs afin de définir des objectifs concrets qui apportent des améliorations, des objectifs suivis d'effets, des objectifs cohérents entre eux.</p> | <p>Mises en situation individuelle, l'exercice est filmé et visionné devant l'ensemble promotion.</p> <p><u>Définition</u> : Simulation d'entretien entre l'intervenant et l'apprenant interprétant chacun le rôle du directeur d'entreprise et du responsable QHSE</p> <p>L'apprenant doit présenter ses arguments sur l'intérêt de mettre en place une politique QHSE pour l'entreprise avec une présentation visuelle sous forme de projection.</p> <p><u>Lieu et durée</u> : En classe pendant 10 min par personne. Restitution orale.</p> <p><u>Documents mis à disposition</u> : Le cas d'une entreprise fictive est présenté avec une description de son activité et de son environnement.</p> | <p>1.6a - Les techniques de communication sont mise en œuvre, l'argumentation est bien construite et convaincante.</p> <p>1.6a - Le discours est posé, débit de paroles, ton de la voix adapté, attitude adéquate ; langage professionnel.</p> <p>1.6a - Les réponses apportées aux questions posées sont données de manière précise.</p> <p>1.6a - La prise de parole en public est fluide et le discours adapté à l'auditoire.</p> <p>1.6a - L'apprenant est à l'aise. L'argumentaire est clair, le message est compris, la hiérarchie est motivée par le discours et le projet.</p> <p>1.6b - Les données obtenues sont déchiffrées, exploitées et modélisées sous forme de tableaux ou graphiques compréhensibles de tous.</p> <p>1.6b - L'outil informatique pour la présentation est maîtrisé.</p> |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|---|---|--|---|
| | <p>1.6c - Construire des indicateurs statistiques grâce aux tableaux de bord QHSE afin de mesurer la performance d'une situation, d'une activité et/ou d'un process.</p> <p>1.6d - Appliquer les techniques statistiques au travers des outils plans d'expériences, plan de contrôle afin de les impliquer dans la définition de la politique QHSE.</p> | <p>Calcul de probabilités et statistiques, épreuve individuelle. 20 questions de calculs.</p> <p><u>Lieu et durée</u> : En classe pendant 1 heure. Restitution écrite</p> | <p>1.6c- Les formules de calculs sont acquises et correctement appliquées.</p> <p>1.6d - Les outils de statistiques sont correctement exploités.</p> |
| <p>1.7 - La prise en compte des parties intéressées.</p> | <p>1.7a - Convaincre à haut niveau (Direction), être en mesure d'argumenter sur les intérêts à courts, moyens et longs termes de la mise en place d'une politique QHSE afin d'obtenir l'adhésion du projet à haut niveau.</p> <p>1.7b - Produire un plan d'action suivant la méthode QQOQCP, la définition du but, des objectifs, des activités et leur synchronisation, identification des partenaires, l'élaboration et le contrôle du plan afin d'analyser une situation, d'identifier un problème et de trouver les solutions adaptées.</p> | <p>Atelier Plan d'action en groupe de 4 à 5 personnes</p> <p><u>Définition</u> : Une situation d'entreprise type est proposée et il est demandé aux apprenants de déterminer collectivement le plan d'action à entreprendre pour mener à bien les objectifs visés de l'entreprise. La situation de l'entreprise a été interrompue juste avant la décision. La prise de décision sera basée sur l'appréciation des conséquences possibles des différentes actions.</p> <p><u>Lieu et durée</u> : En classe. Préparation de 2 heures et la restitution s'effectue devant la promotion pendant 20 min par groupe avec une présentation visuelle et orale</p> <p><u>Documents mis à disposition</u> : Le cas d'une entreprise imaginaire est présenté avec une description de son activité, de l'environnement nécessaire à l'étude, complété par les objectifs visés par l'entreprise.</p> | <p>1.7a - Les actions pour atteindre les objectifs visés par l'entreprise sont proposées de manière ciblée.</p> <p>1.7a - Aptitude à convaincre, à déléguer.</p> <p>1.7b - Les actions à mener sont correctement managées, analysées et répertoriées.</p> <p>1.7b - Les concepts et méthodes pour assurer la mise en place du plan d'action sont utilisées de façon appropriée.</p> <p>1.7b - La grille plan d'action est correctement rédigée.</p> <p>1.7b - Aptitude à s'organiser.</p> <p>1.7b - Aptitudes à arbitrer entre les solutions et traduire les décisions en actions.</p> |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|--|--|---|---|
| <p>1.8a - Mise en place d'une veille sur l'évolution des référentiels majeurs QHSE ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ;</p> <p>1.8b - Mise en place d'une veille sur l'évolution des normes secondaires ISO 22000, ISO 26000, ISO 50001 ISO 31000, ... ;</p> | <p>1.8a - Appliquer les référentiels les plus importants en entreprise grâce aux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norme ISO 9001 - Norme ISO 14001 - Norme ISO 45001 <p>Dans le but de viser une certification de l'entreprise, de ses services et/ou de ses produits.</p> <p>1.8b - Appliquer les normes secondaires en entreprise grâce aux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norme ISO 50001 - Norme ISO 26000 - Norme ISO 31000 - Référentiel MASE <p>Dans le but de viser une certification de l'entreprise, de ses services et/ou de ses produits.</p> | <p>Etude de cas individuelle ISO 9001 Etude de cas individuelle ISO 45001 Etude de cas individuelle ISO 14001</p> <p><u>Définition</u> : Une situation d'entreprise type est proposée et il est demandé à l'apprenant de déployer les normes ISO 9001, 45001 et 14001 afin d'obtenir la certification de l'entreprise sur les référentiels visés, d'identifier les actions à mener pour respecter les règles de mise en place du système de management QSE.</p> <p><u>Objectifs</u> : Vérifier que l'apprenant connaît la norme ISO 9001 et sait appliquer ces principales étapes. Que l'apprenant est capable de déterminer un plan d'action et le déploiement de la démarche Qualité en fonction d'une situation donnée.</p> | <p>1.8a&b - L'analyse du contexte entreprise est réalisée.</p> <p>1.8a&b - L'application des normes ISO 9001, 45001 et 14001 est correctement maîtrisée.</p> <p>1.8 a&b - Le plan d'action est convenablement défini.</p> <p>1.8a&b - Le déploiement de la démarche QSE en fonction de la situation donnée est correctement déterminé et les différentes étapes sont décrites.</p> <p>1.8a&b - La capacité d'analyse.</p> <p>1.8a&b - Force de proposition.</p> <p>1.8a&b - Le respect des délais et des consignes.</p> <p>1.8a&b - La qualité de la rédaction et du descriptif du process (respect des règles d'exposition, qualité de la présentation formelle).</p> <p>1.8a&b - Contenu du travail effectué, analyse de la problématique (pertinence technique des solutions proposées).</p> <p>1.8a&b - La recherche d'informations et de sources internationales est efficace.</p> |
| <p>1.9 - L'application des méthodes et outils de gestion Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement.</p> | <p>1.9 - Apprécier l'intérêt d'une démarche de certification grâce aux normes et outils associés afin d'en comprendre les enjeux pour l'entreprise.</p> | <p><u>Lieu et durée</u> : En classe. Préparation de 3 heures avec une restitution écrite.</p> | <p>1.9 - Les spécificités et exigences des principaux référentiels ISO 9001, ISO 45001 & ISO 14001 sont correctement identifiées.</p> <p>1.9 - Les acquis théoriques sur les principes normatifs sont assimilés.</p> |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>1.10 - La communication sur les résultats de l'entreprise, son image, sa stratégie, ainsi que sur tous les autres thèmes pertinents relatifs à la vie de l'entreprise.</p> | <p>1.10a - Echanger de manière adaptée avec les différents services de l'entreprise ; S'adapter à des interlocuteurs différents : employés et directeurs afin de garantir un intérêt de toutes les parties de l'entreprise et maintenir un fonctionnement efficace du SMI.</p> <p>1.10b - Rédiger et diffuser par le moyen d'un message porteur par écrit afin de communiquer sur le positionnement de l'entreprise.</p> | | <p>1.10a - Aptitudes relationnelles.</p> <p>1.10a - Aptitude à s'exprimer : discours posé, débit de paroles, ton de la voix adapté, attitude adéquate.</p> |
| <p>1.11 - La vérification du bon fonctionnement et l'efficacité de la communication.</p> | <p>1.11 - Appliquer les fondamentaux de la communication grâce à la diffusion de messages écrits et oraux et la diffusion de sondage/enquête afin de mettre en place une communication efficace pour un SMI performant et en mesurer l'efficacité.</p> | <p>Mises en situation Communication</p> <p><u>Définition</u> : Simulation d'entretien entre 3 personnes, un apprenant interprète le rôle du directeur d'entreprise, un autre celui du manager QHSE et un dernier apprenant interprète le rôle d'un employé de l'entreprise. L'apprenant évalué dans le rôle du manager QHSE doit communiquer sur la politique QHSE qui va être mise en place au sein de l'entreprise. A l'issue de l'échange un écrit doit être diffusé dans l'entreprise sur la politique QHSE décidée</p> | <p>1.11 - Les techniques de communication et leur maîtrise sont acquises</p> <p>1.11 - L'argumentation est correctement construite.</p> <p>1.11 - La diffusion du message est précise et mesurable.</p> <p>1.11 - Aptitude à être précis, à écouter son interlocuteur, à répondre aux questions posées.</p> |
| <p>1.12 - La communication à destination des clients, entreprises partenaires, filiales, collectivités et sociétés.</p> | <p>1.12 - Transmettre un message clair et de façon motivante grâce aux outils de diffusion numérique, affichages, courriers auprès de l'ensemble des acteurs afin d'informer toutes les parties prenantes de l'entreprise.</p> | <p><u>Lieu et durée</u> : Il est prévu 10 minutes consacrées à la restitution orale de ces travaux. Les travaux sont à effectuer en groupe. La restitution orale s'effectue devant la promotion, en salle.</p> | <p>1.12 - Les différents niveaux hiérarchiques au sein de l'entreprise sont convaincus et motivés.</p> <p>1.12 - Aptitude à montrer son intérêt pour le projet, enthousiasme.</p> <p>1.12 - Capacités à donner une image positive de l'action menée.</p> |
| <p>1.13 - La formation et/ou sensibilisation du personnel de l'entreprise.</p> | <p>1.13 - Augmenter le niveau de conscience des risques au sein des personnels de l'entreprise au travers de réunions d'information et de formations, de retours d'expériences afin de construire une démarche d'anticipation, de créer un climat de confiance et participer à l'engagement de tous les acteurs de l'entreprise.</p> | | <p>1.13 - Les actions permettant de sensibiliser les acteurs de l'entreprise à la démarche QHSE sont correctement conduites.</p> |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

2. DÉPLOYER LE SYSTÈME DE MANAGEMENT QUALITÉ AU SEIN DE L'ENTREPRISE

| | | | |
|---|---|---|--|
| <p>2.1 - La définition du domaine d'application du SMQ. La planification de la mise en place du SMQ en maîtrisant les acteurs, le pilotage, la documentation et les ressources</p> | <p>2.1 - Appliquer les principales étapes de la mise en place d'un système de management qualité grâce aux revues de direction, plan d'actions, processus métiers, réunions de services, revue de process, ...) afin de garantir l'aptitude à fournir des produits et des services conformes</p> | | <p>2.1 - Les différentes étapes d'élaboration et de suivi d'un système de management qualité selon la norme ISO 9001 sont maîtrisées et appliquées de façon appropriée.</p> <p>2.1 - L'analyse du contexte entreprise est réalisée.</p> <p>2.1 - La capacité d'analyse</p> |
| <p>2.2 - La conception et mise en place du système de management qualité suivant l'ISO 9001.</p> | <p>2.2 - Concevoir et appliquer le système de management qualité selon la norme ISO 9001 en suivant la procédure afin de formaliser un plan d'action complet du déploiement de la démarche qualité pour viser la certification.</p> | <p>Etude de cas individuelle Qualité ISO 9001, Ecoute client et Démarche Lean Six Sigma</p> <p><u>Définition</u> : Une situation d'entreprise type est proposée et il est demandé à l'apprenant d'obtenir la certification ISO 9001, d'identifier les actions à mener pour respecter les règles de mise en place du système de management Qualité, d'identifier les besoins clients et d'appliquer une démarche Lean Six Sigma</p> | <p>2.2 - Le plan d'action est déterminé et le déploiement de la démarche Qualité est correctement déployé en fonction de la situation donnée de l'entreprise.</p> <p>2.2 - L'application de la norme ISO 9001 est correctement maîtrisée.</p> <p>2.2 - Contenu du travail effectué, analyse de la problématique (pertinence technique des solutions proposées).</p> |
| <p>2.3 - L'utilisation des outils et des méthodes relatifs à la norme ISO 9001</p> | <p>2.3 - Déployer la cartographie des processus selon l'outil de définition cartographique afin de contribuer à l'efficacité et l'efficience de l'entreprise par l'atteinte des résultats prévus.</p> | <p><u>Lieu et durée</u> : En classe. Préparation de 3 heures avec restitution écrite.</p> <p><u>Documents mis à disposition</u> : Le cas d'une entreprise fictive ou réelle est présenté avec une description de son activité, de l'environnement nécessaire à l'étude, complété par des données économiques, humaines, techniques.</p> | <p>2.3 - La cartographie des process de l'entreprise est présentée, son application et sa définition sont maîtrisées</p> |
| <p>2.4 - La mise en place de la méthode de gestion de la Qualité (PDCA). L'application des outils et méthodes utiles pour viser les certifications.</p> | <p>2.4 - Développer et exploiter les outils de gestion et de suivi de la qualité : système documentaire, indicateurs de performance, de pilotage, d'information et d'efficacité afin d'obtenir la certification ou son maintien.</p> | | <p>2.4 - Le déploiement d'une méthode de gestion de la qualité en fonction de la situation donnée est correctement déterminé et les différentes étapes sont décrites en précisant les outils qualité utilisés.</p> |
| <p>2.5 - La conception du processus de résolution de problèmes. L'identification des écueils liés à la dimension humaine et aux difficultés de mise en œuvre.</p> | <p>2.5 - Organiser une démarche de résolution de problèmes grâce à la méthode Lean Management et planifier l'analyse de la valeur afin d'instaurer un système d'organisation qui vise à améliorer la qualité et la rentabilité de l'entreprise.</p> | | <p>2.5 - La qualité de la rédaction et du descriptif du process (respect des règles d'exposition, qualité de la présentation formelle).</p> |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|--|---|--|--|
| <p>2.6 - Le pilotage du système de mesure qui limite le risque d'insatisfaction client.</p> | <p>2.6 - Répertoire, analyser les informations transmises par les clients via les différentes sources de communication afin de satisfaire les besoins explicites et implicites des clients.</p> | | <p>2.6 - La recherche d'informations et de sources permet de lister les besoins clients et d'y répondre.</p> |
| <p>2.7 - La définition des actions à mettre en œuvre ou à améliorer pour satisfaire le client final. Mise en place d'études, enquêtes clients pour définir leurs besoins.</p> | <p>2.7a - Identifier les clients et leurs activités en établissant un contact constant et en étant à l'écoute de leurs besoins dans le but d'apporter une satisfaction optimale.</p> <p>2.7b - Mesurer le besoin client, s'assurer de bien comprendre ce qu'il veut vraiment grâce aux enquêtes et études d'activité afin de définir ses besoins en objectifs opérationnels pour l'entreprise.</p> <p>2.7c - Se mettre à la place du client et être capable d'assimiler ses problèmes par le moyen d'un relationnel régulier email, téléphone, visioconférence et/ou rdv afin de déterminer et comprendre ses attentes pour permettre l'accroissement de la satisfaction qui doit être une priorité.</p> | | <p>2.7a - L'écoute et la compréhension du besoin client sont correctement réalisées et assimilées.</p> <p>2.7b - Les informations collectées sont pertinentes et permettent un traitement efficace de la demande client.</p> <p>2.7c - La capacité à faire preuve d'empathie, d'objectivité, de patience et à faire preuve de diplomatie</p> |
| <p>2.8 - Mise en place du processus de traitement des insatisfactions clients.</p> | <p>2.8a - Anticiper les insatisfactions et les réclamations clients grâce aux enquêtes afin de limiter ou éviter toutes situations problématiques</p> <p>2.8b - Retranscrire l'insatisfaction client grâce aux tableaux de traitement des réclamations client afin d'informer les différents services de l'entreprise concernés.</p> <p>2.8c - Développer un mode de communication fluide favorisant les relations et le contact en combinant différentes méthodes (technologiques, événements, ...) afin d'informer toutes les parties prenantes de l'entreprise.</p> | | <p>2.8a - L'efficacité du retour d'informations client est optimale et permet d'anticiper toutes problématiques futures.</p> <p>2.8b - Les données collectées sont correctement diffusées en interne.</p> <p>2.8c - La pertinence de l'argumentation. 2.8c - Aptitudes rédactionnelles, orthographe, esprit de synthèse. 2.8c - Aptitude dans la communication : claire et concise.</p> |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|--|---|--|--|
| <p>2.9 - La mesure du retour de satisfaction de la chaîne de collaborateurs de l'entreprise</p> | <p>2.9a - Appliquer les composantes de la satisfaction client. Connaître ses interlocuteurs au sein des entreprises clientes et récupérer leurs retours grâce à des enquêtes ou échanges informels afin de mesurer leur niveau de satisfaction.</p> <p>2.9b - Différencier l'écoute des clients (entretiens, rencontres) et la mesure de la satisfaction (sondages, enquêtes, analyses) afin d'assurer que les besoins et attentes du client sont identifiés et transformés en exigence respectées.</p> <p>2.9c - Obtenir le retour client en utilisant les outils tel que sondages, questionnaires, échanges, ... afin de pouvoir évaluer la qualité des services de son entreprise.</p> <p>2.9d - Manifester des compétences relationnelles afin de maintenir le lien avec le client.</p> | | <p>2.9a - Les actions permettant de sonder le niveau de satisfaction client sont correctement appliquées.</p> <p>2.9a - Aptitude à prêter attention à son client.</p> <p>2.9b - Aptitude à poser des questions pertinentes au client.</p> <p>2.9b - La capacité à établir une relation de qualité avec le client lors d'une prise de contact, à maintenir des relations positives avec un client dans la durée.</p> <p>2.9c - Capacité à utiliser les diverses sources de récupération d'information. Les outils d'analyse, d'enquête de sondage.</p> <p>2.9d - Aisance orale : débit de paroles, ton de la voix adapté, attitude adéquate</p> <p>2.9d - Capacité à être prévenant, engagé, maîtriser son sujet</p> |
| <p>2.10 - La mise en place d'un projet Lean Six Sigma dans la démarche d'amélioration continue.</p> | <p>2.10a - Déployer une démarche d'amélioration continue grâce à la méthode Lean Six Sigma Green Belt dans une finalité d'amélioration des délais, d'amélioration de la qualité des processus et de réduction des coûts de l'entreprise.</p> <p>2.10b - Appliquer les outils et méthodes du Lean Six Sigma (diagramme de causes et effets, le juste à temps, Kaizen, ...) afin de mieux diagnostiquer les problèmes et d'en identifier les solutions.</p> <p>2.10c - Résoudre les défaillances provenant des actions des audits, de surveillance du Système de Management QHSE et appliquer les actions réparatrices dans le but d'un projet de certification ou de renouvellement de certification.</p> | | <p>2.10a - La démarche de changement par un l'application d'un projet Lean Six Sigma est correctement menée.</p> <p>2.10a - Aptitude à distinguer les situations qui demandent son utilisation.</p> <p>2.10a - Aptitude à distinguer les situations qui demandent son utilisation.</p> <p>2.10a - Aptitude à travailler en équipe.</p> <p>2.10b - Les méthodes et outils de diagnostic des situations problématiques sont utilisés de façon appropriée.</p> <p>2.10c - Les résultats suite à l'audit sont correctement répertoriés.</p> <p>2.10c - Les défaillances après audit sont constatées et mises en évidence de façon appropriée.</p> |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|---|---|---|--|
| <p>2.11 – L’optimisation et la stabilisation des process de l’entreprise avec la mise en place de la méthode DMAIC</p> | <p>2.11 - Mettre en œuvre le processus d’amélioration au travers de la méthode DMAIC afin de trouver une solution durable et définitive à un problème.</p> | | <p>2.11 - Respect de la méthodologie, contenu de l’analyse, justesse de l’évaluation, construction du plan d’action, robustesse des remèdes</p> |
| <p>3. DÉPLOYER LE SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL DE L’ENTREPRISE</p> | | | |
| <p>3.1 - La définition du domaine d’application du SME</p> | <p>3.1 - Concevoir et développer une démarche de certification environnementale suivant le référentiel ISO 14001 afin de respecter les obligations environnementales en vigueur pour l’entreprise.</p> | <p style="text-align: center;">Etude de cas Environnement ISO 14001, ICPE et Droit de l’Environnement</p> <p><u>Définition</u> : Une situation d’entreprise type est proposée et il est demandé à l’apprenant d’obtenir la certification ISO 14001, d’identifier actions à mener pour respecter les règles du Droit de l’Environnement</p> <p><u>Lieu et durée</u> : En classe. Préparation de 3 heures avec restitution écrite.</p> <p><u>Documents mis à disposition</u> : Le cas d’une entreprise fictive ou réelle est présenté avec une description de son activité, de l’environnement nécessaire à l’étude, complété par des données économiques, humaines, techniques.</p> | <p>3.1 - Les différentes étapes d’élaboration et de suivi d’un système de management environnemental selon la norme ISO 14001 sont maîtrisées et appliquées de façon appropriée.</p> |
| <p>3.2 - La conception et mise en place en place du système de management environnemental suivant la norme ISO 14001. L’utilisation des outils et des méthodes relatifs à la norme ISO 14001</p> | <p>3.2 - Concevoir et appliquer le système de management environnemental selon la norme ISO 14001 et les techniques de veille réglementaire afin de formaliser un plan d’action complet du déploiement de la démarche environnementale pour viser la certification.</p> | | <p>3.2 - Le plan d’action est déterminé et le déploiement de la démarche Environnementale est correctement déployé en fonction de la situation donnée de l’entreprise.</p> <p>3.2 - Les règles du droit environnemental sont déterminées et respectées.</p> <p>3.2 - La qualité rédactionnelle est présente dans les rendus écrits.</p> |
| <p>3.3 - La mesure de l’impact organisationnel et opérationnel de l’ensemble des prescriptions réglementaires (ICPE et hors ICPE).</p> | <p>3.3a - Identifier les exigences réglementaires et maîtriser le mode de fonctionnement de l’univers réglementaire grâce aux textes de lois afin que la politique engagée par de l’entreprise soit conforme à la législation.</p> <p>3.3b - Gérer la réglementation ICPE, avoir des notions en droit environnemental, se tenir informé grâce aux textes de lois et nomenclature ICPE afin d’éviter les conséquences juridiques pour l’entreprise.</p> <p>3.3c - Appliquer les obligations environnementales issues du droit européen et selon les textes de lois afin d’être en conformité.</p> | | <p>3.3a - Les obligations environnementales en s’appuyant sur le Droit de de l’Environnement sont acquises.</p> <p>3.3a - Appropriation du mode de fonctionnement de l’univers réglementaire.</p> <p>3.3b - L’ampleur de la réglementation ICPE est mesurée.</p> |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|--|--|--|---|
| | <p>3.3d - Apprécier les différences entre règlements et directives afin de prioriser les actions obligatoires.</p> <p>3.3e - Identifier les directives fondamentales afférentes à la réglementation environnementale selon - Le droit français, la Constitution du 4 Octobre 1958 - Les arrêtés ministériels, l'APAE, la DRIRE. Afin pour l'entreprise de respecter ses obligations suivant son secteur d'activité.</p> <p>3.3f - Interpréter les textes fondamentaux de la législation / réglementation des ICPE, la nouvelle nomenclature ICPE, les installations d'élimination et de traitement des déchets, le classement Seveso afin de maîtriser les dangers liés aux accidents majeurs impliquant des substances dangereuses.</p> | | <p>3.3d - L'identification des principaux textes de lois est réalisée.</p> <p>3.3f - La nomenclature ICPE est maîtrisée.</p> |
| <p>3.4 - La classification des déchets et de leurs dangers. L'identification des enjeux associés à la gestion, la valorisation et la réduction des déchets.</p> | <p>3.4a - Répertoire les risques et enjeux environnementaux au travers d'un travail de recherche (incidents, accidents survenus, pollutions survenues par le passé etc.) afin de lister les enjeux majeurs pouvant impacter l'organisation.</p> <p>3.4b - Modéliser et caractériser de manière quantitative la gestion des déchets dangereux au sein de l'entreprise selon le registre de classification afin d'en réduire les effets sur l'environnement et pour la santé humaine.</p> <p>3.4c - Appliquer les outils de traçabilité, de recyclage, de valorisation de matière, traitement physico-chimique, traitement biologique, traitement thermique ou stockage afin de respecter la législation en vigueur et limiter les risques pour le personnel de l'entreprise.</p> | <p style="text-align: center;">Etude de Cas Gestion des Déchets Dangereux</p> <p><u>Définition</u> : Une situation d'entreprise type est proposée et il est demandé à l'apprenant de mettre en place le système de gestion des déchets dangereux selon la Directive-cadre européenne sur les déchets (Directive n°2008/98/CE) qui est retranscrite et mise en œuvre dans la législation française à travers l'ordonnance du 17 décembre 2010 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union Européenne dans le domaine des déchets (n°2010-1579) & la LOI n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte LTECV.</p> <p><u>Lieu et durée</u> : En classe. Préparation de 1 heure & 30 minutes avec restitution écrite.</p> <p><u>Documents mis à disposition</u> : Nomenclature des déchets</p> | <p>3.4a - La maîtrise des différentes étapes de la gestion des déchets et leur classification.</p> <p>3.4b - Les 5 grands principes de gestions des déchets sont maîtrisés et hiérarchisés. 3.4b - Chaque principe est explicité et défini suivant un exemple d'exemple d'application.</p> <p>3.4c - Les flux de déchets sont correctement représentés par un schéma titré et légendé.</p> |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|---|--|---|---|
| | <p>3.4d - Se mettre en conformité selon la législation dans le domaine de la gestion afin de valoriser et réduire les déchets.</p> | | <p>3.4d - La phase de gestion et la phase de prévention sont convenablement mises en évidence. 3.4d - Les notions réglementaires sont précisées et expliquées.</p> |
| <p>3.5 - L'introduction et la planification de la construction du système de management de l'énergie suivant le référentiel ISO 50001. L'engagement d'une démarche d'optimisation des consommations énergétiques.</p> | <p>3.5 – Gérer la consommation d'eau et les émissions de toute nature des installations classées pour la protection de l'environnement soumises à autorisation selon le contenu de l'arrêté interministériel du 02/02/1998 et suivant la norme ISO 50001 pour les entreprises de tout secteur afin de réduire ses consommations d'énergie.</p> | <p style="text-align: center;">Etude de cas Environnement ISO 50001</p> <p><u>Définition</u> : Une situation d'entreprise type est proposée et il est demandé à l'apprenant d'obtenir la certification ISO 50001, d'identifier actions à mener pour respecter les règles du Droit de l'Environnement</p> <p><u>Lieu et durée</u> : En classe. Préparation de 3 heures avec restitution écrite.</p> | <p>3.5 - Les différentes étapes d'élaboration et de suivi d'un système de management de l'énergie selon la norme ISO 50001 sont maîtrisées et appliquées de façon appropriée.</p> <p>3.5 - Le plan d'action est déterminé et le déploiement de la démarche Energétique est correctement déployé en fonction de la situation donnée de l'entreprise.</p> <p>3.5 - l'apprenant est capable de surveiller et mesurer les consommations énergétiques, d'établir des plans d'actions ciblés pour une gestion durable de l'énergie.</p> <p>3.5 - La qualité rédactionnelle est présente dans les rendus écrits.</p> |
| <p>3.6 - L'application d'une démarche d'analyse de cycle de vie (ACV).</p> | <p>3.6 - Evaluer l'impact environnemental des produits et services de l'entreprise grâce à l'outil d'analyse de cycle de vie (ACV) afin de mesurer et analyser leurs effets sur l'environnement et prévenir les conséquences dommageables sur l'environnement. Formuler un regard critique sur les résultats d'ACV grâce aux communications réalisées par les fournisseurs ou concurrents afin d'identifier des opportunités d'action.</p> | <p><u>Documents mis à disposition</u> : Le cas d'une entreprise fictive ou réelle est présenté avec une description de son activité, de l'environnement nécessaire à l'étude, complété par des données économiques, humaines, techniques.</p> | <p>3.6 - Les principes d'éco conception et de l'analyse du cycle de vie (ACV) sont présentés.</p> <p>3.6 - Les outils d'analyse du cycle de vie, sont appliqués</p> <p>3.6 - Le projet d'éco-conception par sa mise en place et son pilotage est correctement construit.</p> |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>3.7 – L’application d’une démarche de développement durable au sein de l’entreprise suivant une politique définie s’appuyant sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises</p> | <p>3.7 – Construire et appliquer les process en lien avec la démarche de développement durable et la responsabilité sociétale des entreprises en s’appuyant sur les outils de mesure de l’empreinte écologique et de développement humain, grâce aux textes de droits internationaux et européens et la norme ISO 26000 dans le but d’associer la performance économique de l’entreprise avec la préservation de l’environnement.</p> | <p>Etude de cas Développement Durable/RSE</p> <p><u>Définition</u> : Un contexte d’entreprise est proposé et il est demandé à l’apprenant de mettre en place une démarche de Développement Durable en évaluant les indicateurs adéquats. D’appliquer le référentiel correspondant selon la spécificité de l’entreprise, établir un reporting DD</p> <p><u>Lieu et durée</u> : En classe. Préparation de 3 heures avec restitution écrite.</p> <p><u>Documents mis à disposition</u> : Le cas d’une entreprise fictive ou réelle est présenté avec une description de son activité, de l’environnement nécessaire à l’étude, complété par des données économiques, humaines, techniques.</p> | <p>3.7 - Les enjeux et les opportunités du développement durable sont cernés,</p> <p>3.7 - La notion de responsabilité sociétale et environnementale est correctement intégrer dans le contexte entreprise,</p> <p>3.7 - Les bénéfices engendrés par le développement durable sont identifiés et présentés.</p> <p>3.7 - Les étapes et les outils de mise en œuvre de la démarche sont appliqués de savoir.</p> <p>3.7 - La communication sur les indicateurs et les actions à engagées sont exposées.</p> |
| <p>4. DÉPLOYER LE SYSTÈME DE MANAGEMENT HYGIÈNE, SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL DE L’ENTREPRISE</p> | | | |
| <p>4.1 - La définition du domaine d’application du SMSST adapté à l’activité de l’entreprise La construction du SMSST conforme à l’entreprise.</p> | <p>4.1a - Planifier le SMSST selon la norme ISO 45001 pour maximiser son appropriation par les pilotes processus.</p> <p>4.1b Appliquer le référentiel MASE suivant son référentiel afin de définir et mettre en œuvre un SMSST conforme.</p> | <p>Etude de cas ISO 45001</p> <p><u>Définition</u> : Une situation d’entreprise type est proposée et il est demandé à l’apprenant de mettre en place un système de management SST certifié selon le référentiel ISO 45001</p> <p><u>Lieu et durée</u> : En classe. Préparation de 3 heures avec restitution écrite.</p> <p><u>Documents mis à disposition</u> : Le cas d’une entreprise fictive ou réelle est présenté avec une description de son activité, de l’environnement nécessaire à l’étude, complété par des données économiques, humaines, techniques.</p> | <p>4.1a - Capacité à s’approprier les informations.</p> <p>4.1b - Capacité à distinguer l’utilisation des référentiels en fonction des besoins entreprise et secteur d’activité.</p> |
| <p>4.2 La conception et mise en place le système de management suivant la norme ISO 45001.</p> | <p>4.2 - Concevoir et appliquer le système de management santé et sécurité au travail selon la norme ISO 45001 et la réglementation liée à l’hygiène et la sécurité dans le but de déployer le projet de certification.</p> | <p><u>Définition</u> : Une situation d’entreprise type est proposée et il est demandé à l’apprenant de mettre en place un système de management SST certifié selon le référentiel ISO 45001</p> <p><u>Lieu et durée</u> : En classe. Préparation de 3 heures avec restitution écrite.</p> <p><u>Documents mis à disposition</u> : Le cas d’une entreprise fictive ou réelle est présenté avec une description de son activité, de l’environnement nécessaire à l’étude, complété par des données économiques, humaines, techniques.</p> | <p>4.2 - Capacité à exploiter les sources d’informations et à en générer une analyse personnalisée.</p> <p>4.2 - Les connaissances théoriques relatives à la norme ISO 45001 sont acquises de façon satisfaisante.</p> <p>4.2 - Les différentes étapes d’élaboration et de suivi d’un système de management SST selon la norme ISO 45001 sont maîtrisées et appliquées de façon appropriée.</p> <p>4.2 - La qualité rédactionnelle est présente dans les rendus écrits.</p> |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>4.3 - L'utilisation des outils et des méthodes relatifs à la norme ISO 45001</p> | <p>4.3 - Déployer les outils disponibles comme les audits internes pour faciliter l'appropriation du SMSST par le personnel et parties intéressées.</p> | | <p>4.3 - Les concepts, méthodes et outils pour la prévention des risques suivant la norme ISO 45001 sont utilisés de façon appropriée.</p> |
| <p>4.4 - La hiérarchisation des divers éléments caractérisant les risques pouvant survenir dans l'entreprise.</p> | <p>4.4 - Optimiser la maîtrise des risques grâce à la veille, l'identification par l'audit, l'analyse par la recherche des facteurs de risques et des vulnérabilités, par les mesures de prévention et de protection afin de répertorier les différents risques possibles.</p> | | <p>4.4 - Les différents risques sont hiérarchisés et le plan de prévention est correctement défini.</p> |
| <p>4.5 - L'application des obligations de conformité réglementaire liées au Code du Travail, aux textes européens et internationaux.</p> | <p>4.5a - Appliquer le Code du travail en matière de santé et sécurité au travail ainsi que la prise en compte des situations de handicap du personnel et visiteurs grâce aux textes de loi afin d'être en conformité avec la législation en vigueur</p> <p>4.5b - Connaître les principaux textes relatifs aux matériels et aux matières, au milieu au management et à la main d'œuvre afin d'être en conformité dans les domaines respectifs.</p> <p>4.5 c - Appliquer les principaux règlements internationaux et européens notamment REACH, CLP, ADR, IATA, IMDG pour les matières dangereuses afin d'être en conformité pour l'entreprise.</p> | | <p>4.5a - Capacité à s'approprier les informations.</p> <p>4.5b - Capacité à distinguer l'utilisation des textes de loi en fonction des besoins entreprise et secteur d'activité.</p> <p>4.5c - Capacité à mettre en avant une obligation appuyée par un texte réglementé.</p> |
| <p>4.6 - La mise en place les plans de prévention et protocoles de sécurité.</p> | <p>4.6a - Evaluer la conjonction de nombreux facteurs de natures très diverses (techniques, physique, économique, juridique, social, environnemental, socio culturel, politique, ...) pouvant conduire à des situations à risque afin d'en limiter les conséquences.</p> <p>4.6b - Identifier les signes annonciateurs d'une crise grâce aux outils de prévention, recueil d'informations auprès du personnel et suivant la norme ISO 22301 afin de mettre en place les stratégies de réponse pour en limiter les impacts.</p> | <p>Epreuve à développement Analyse Sécurité, épreuve individuelle 20 questions ouvertes et analyse d'accident. Restitution écrite.</p> <p><u>Lieu et durée</u> : En classe pendant 1 heure</p> | <p>4.6 a - Le plan d'action est déterminé et le déploiement de la démarche santé sécurité au travail est correctement déployé en fonction de la situation donnée de l'entreprise.</p> <p>4.6b - L'étude globale d'une situation à risque est correctement menée et les préconisations sont structurées en s'appuyant sur la norme ISO 22301.</p> |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|--|---|--|---|
| <p>4.7 - Le chiffrage et la classification des risques en fonction de leur fréquence et de la gravité de leur impact.</p> | <p>4.7a - Identifier les risques psycho-sociaux, appliquer les actions d'évaluation et de prévention grâce aux rencontres collectives et entretiens individuels avec les salariés afin de favoriser le bien-être au travail, d'en réduire les conséquences économiques pour l'entreprise et mettre l'entreprise en conformité avec ses obligations légales.</p> <p>4.7b - Convaincre la direction, argumenter, alerter sur l'éventualité d'un risque. Déceler de nouveaux risques à l'aide d'indicateurs afin de les anticiper.</p> | | <p>4.7a - Aptitude à mener une enquête, à identifier un problème.</p> <p>4.7a - Les concepts et les méthodes d'analyse des risques pour proposer des solutions concrètes aux problèmes sont utilisés de manière appropriée.</p> <p>4.7b - L'argumentation est correctement construite.</p> <p>4.7b - Les techniques de communication et leur maîtrise sont acquises.</p> |
| <p>4.8 - La formation du personnel à la prévention des risques.</p> | <p>4.8a - Sensibiliser les équipes à la démarche et au respect des procédures SST par l'intermédiaire de formations et réunions afin de favoriser les conditions de travail pour l'ensemble des acteurs de l'entreprise.</p> <p>4.8b - Etablir des programmes de prévention grâce aux outils de formation, affichage, publication interne, ... pour réduire incidents, accidents du travail et maladies professionnelles.</p> | | <p>4.8a - Les techniques de communication et leur maîtrise sont acquises.</p> <p>4.8a - Aptitude à est être précis, à écouter son interlocuteur, à répondre aux questions posées.</p> <p>4.8b - La diffusion du message est précise et mesurable.</p> <p>4.8b - Les actions permettant de sensibiliser les acteurs de l'entreprise à la démarche SST sont correctement conduites.</p> |
| <p>4.9 - La mise en place d'une méthode d'analyse des risques par l'AMDEC</p> | <p>4.9a - Appliquer les outils de base d'amélioration continue du système de management QHSE : feuilles de relevés, graphiques, histogrammes, analyse de Pareto, diagramme cause-effet, diagramme des affinités, AMDEC ...afin de maintenir l'efficacité de l'entreprise.</p> <p>4.9b - Résoudre des problèmes en appliquant la méthode AMDEC dans le but d'améliorer de manière continue le système de management QHSE</p> | | <p>4.9a - Les étapes et outils de la méthode AMDEC sont convenablement appliquées.</p> <p>4.9b - Les défaillances identifiées au sein de l'entreprise sont corrigées suivant la méthode AMDEC.</p> |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|---|---|--|---|
| <p>4.10 - Le déploiement des process de gestion du risque chimique au sein de l'entreprise</p> | <p>4.10a - Concevoir et déployer les processus de gestion du risque chimique en entreprise selon l'ISO 45001 pour protéger les acteurs, l'environnement et les infrastructures confrontés au risque et respecter l'obligation légale pour l'entreprise.</p> <p>4.10b - Etablir des programmes de prévention (former et informer) pour réduire incidents, accidents du travail et maladies professionnelles.</p> <p>4.10c - Mettre en place des processus garantissant la sécurité des salariés, des installations industrielles et des produits avec les plans d'action (stockage, équipement, contact, ...) pour garantir la sécurité du personnel.</p> | <p>Etude de cas Gestion du Risque Chimique</p> <p><u>Définition</u> : Une situation d'entreprise type est proposée et il est demandé à l'apprenant de mettre en place la gestion du risque chimique en entreprise industrielle.</p> <p><u>Lieu et durée</u> : En classe. Préparation de 3 heures avec restitution écrite.</p> <p><u>Documents mis à disposition</u> : Le cas d'une entreprise fictive ou réelle est présenté avec une description de son activité, de l'environnement nécessaire à l'étude, complété par des données économiques, humaines, techniques.</p> | <p>4.10a - Les risques chimiques au sein d'une entreprise industrielle sont correctement identifiés.</p> <p>4.10a - Les éléments théoriques de la norme ISO 45001 sont transposés et applicable à une démarche pratique en entreprise.</p> <p>4.10a - La qualité rédactionnelle est présente dans les rendus écrits.</p> <p>4.10a - Le plan de gestion du risque chimique est élaboré et appliqué de manière appropriée.</p> <p>4.10b - Les actions permettant de sensibiliser les acteurs de l'entreprise au risque chimique sont correctement conduites.</p> <p>4.10c - Le suivi du plan de gestion est opérationnel.</p> |
|---|---|--|---|

5. ORGANISER L'AMÉLIORATION CONTINUE DU SYSTÈME DE MANAGEMENT QHSE

| | | | |
|--|---|---|---|
| <p>5.1 - L'audit du système de management QHSE de l'entreprise.</p> | <p>5.1 - Conduire l'audit interne d'un système de management qualité hygiène sécurité environnement en selon la séquence des étapes et la méthodologie d'audit afin d'atteindre l'objectif de certification.</p> | <p>Simulation d'Audit en entreprise par groupe de 5 à 6</p> <p><u>Définition</u> : Les apprenants réalisent une simulation d'audit au sein d'une entreprise partenaire dans l'industrie ou le tertiaire. Les apprenants forment un groupe d'auditeurs de 5 à 6 personnes, la simulation porte sur un audit Qualité ou Sécurité ou Environnement</p> <p><u>Lieu et durée</u> : En entreprise pendant 2 jours. Préparation de l'audit en amont, réalisation de l'audit la première journée et restitution lors de la deuxième journée.</p> | <p>5.1 - L'audit est conduit de manière appropriée en entreprise.</p> <p>5.1 - Les aptitudes relationnelles dans la conduite de l'audit.</p> <p>5.1 - Les normes et la procédure sont correctement maîtrisées.</p> |
| <p>5.2 - Le dimensionnement et la préparation du projet de certification ou renouvellement de certification ISO</p> | <p>5.2 - Appliquer les techniques d'audit ainsi que les différentes étapes du process (définition du programme, construction du plan, les questionnaires, les échanges avec les audités, les réunions et rédactions de rapport) dans le but de viser la certification ou son maintien.</p> | <p><u>Lieu et durée</u> : En entreprise pendant 2 jours. Préparation de l'audit en amont, réalisation de l'audit la première journée et restitution lors de la deuxième journée.</p> | <p>5.2 - Les principales étapes sont décrites et déployées avec les techniques correspondantes.</p> |
| <p>5.3 - L'élaboration et l'adaptabilité des outils d'analyse, des indicateurs au sein de l'entreprise.</p> | <p>5.3 - Elaborer le plan d'audit au travers des différentes étapes du process (objectifs visés, collecte des informations grâce aux échanges et constats) afin de maintenir l'adéquation avec le référentiel concerné par l'audit.</p> | <p>A noter que le groupe est accompagné par un auditeur de métier et le manager QHSE de l'entreprise partenaire.</p> <p>Conclusions écrites par groupe à remettre à l'intervenant auditeur après la simulation.</p> | <p>5.3 - Le plan d'audit est correctement construit et présenté.</p> <p>5.3 - Aptitude à déterminer le ou les chapitres de la norme concernée.</p> |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|---|--|---|---|
| <p>5.4 - La mise en place des reportings, normes et process. La définition des non-conformités et opportunités d'amélioration. La rédaction et transmission des rapports d'audit auprès de la Direction.</p> | <p>5.4 - Synthétiser les constats et présentation des résultats au travers de l'évaluation de la qualité des informations recueillis, l'élaboration des recommandations, la traçabilité dans le but d'engager les plans d'actions correctives.</p> | <p>Etude de cas : Audit de certification</p> <p><u>Définition</u> : Une situation d'entreprise type est proposée et il est demandé à l'apprenant de relevé les non conformités constatées en lien avec les normes ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001.</p> <p><u>Lieu et durée</u> : En classe. Préparation de 1 heure 30 minutes avec restitution écrite.</p> <p><u>Documents mis à disposition</u> : Le cas d'une entreprise fictive ou réelle est présenté avec une description de son activité, de l'environnement nécessaire à l'étude, complété par des données économiques, humaines, techniques. Les référentiels principaux sont à disposition</p> | <p>5.4 - Le rapport d'audit présente le diagnostic de la situation et les recommandations sont présentées.</p> <p>5.4 - L'ouverture ou non d'un écart d'audit est correctement déterminée.</p> <p>5.4 - Les écarts en non-conformité mineure ou en non-conformité majeure sont correctement classifiés.</p> <p>5.4 - Les constats sur les fiches d'écart respectent le format imposé (Exigences/Défaillances/Preuves/Risques).</p> <p>5.4 - Esprit de synthèse.</p> <p>5.4 - Aptitude rédactionnelle et présentation des résultats.</p> |
| <p>5.5 - L'identification des actions à entreprendre pour améliorer la satisfaction.</p> | <p>5.5 - Exploiter et synthétiser les résultats, informations, données récupérées grâce aux échanges avec les clients afin d'en tirer des conclusions.</p> | | <p>5.5 - La récupération d'informations est réalisée et permet de lister les besoins clients et d'y répondre en déployant des actions prioritaires.</p> |
| <p>5.6 - La surveillance de l'amélioration continue du système de management QHSE. Le maintien de la politique QHSE déployée au sein de l'entreprise</p> | <p>5.6 - Déployer les outils et méthodes d'amélioration continue, savoir appliquer la méthode 5S, (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke), Lean Management, AMDEC afin de garantir l'efficacité du processus d'amélioration continue.</p> | | <p>5.6 - Les taches résultant des méthodes 5S, Lean Management et AMDEC ciblent correctement les actions à réaliser suivant la situation donnée.</p> <p>5.6 - L'ordre des actions est respecté.</p> |
| <p>5.7 - La communication avec l'ensemble du personnel pour motiver, entraîner toute l'entreprise.</p> | <p>5.7 - Diffuser un message clair et motivant auprès de l'ensemble du personnel de l'entreprise grâce à des réunions d'information et des canaux de communication interne de l'entreprise, réseaux, publications, affichages, outils numériques de retours d'expériences afin de fidéliser l'engagement de tous les acteurs de l'entreprise.</p> | | <p>5.7 - L'amélioration de l'environnement de travail est menée de façon appropriée à l'aide des méthodes 5S, Lean Management et AMDEC.</p> <p>5.7 – Les outils de communications sont connus et utilisés dans le cadre d'un management participatif</p> |
| <p>5.8 - L'évaluation et la promotion des bénéfices que l'entreprise peut attendre d'une démarche de certification QHSE.</p> | <p>5.8 Impulser auprès de la direction le déploiement des actions du système de management qualité, hygiène, sécurité et</p> | | <p>5.8 - L'argumentation est correctement construite.</p> |

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

| | | | |
|---|--|---|---|
| | <p>environnemental grâce à la présentation des études de gains à court, moyen et long terme afin d'y associer l'adhésion et la mobilisation de la direction.</p> | | <p>5.8 - Aptitude à est être précis, à écouter son interlocuteur, à répondre aux questions posées.</p> <p>5.8 - Les différents niveaux hiérarchiques au sein de l'entreprise sont convaincus et motivés.</p> <p>5.8 - Aptitude à montrer son intérêt pour le projet de certification QHSE.</p> |
| <p>5.9 - Le déploiement de la sécurité de l'information au sein de l'entreprise suivant l'ISO 27001.</p> | <p>5.9a - Appliquer une politique de sécurité de l'information au sein de l'entreprise selon la norme ISO 27001 afin d'entreprendre un projet de certification.</p> <p>5.9b - Superviser une revue de direction du système de management selon la norme ISO 27001 afin de lister les failles de sécurité de l'entreprise.</p> <p>5.9c - Rédiger les documents de politique de sécurité des systèmes d'information selon la norme ISO 27001 afin de sensibiliser le personnel.</p> <p>5.9d - Evaluer les risques en établissant un plan de traitement afin de protéger les données internes et externes sensibles à l'activité de l'entreprise.</p> <p>5.9e - Surveiller le SMSI grâce aux indicateurs afin de maintenir son actualisation et son niveau de performance.</p> | <p>Epreuve à développement ISO 27001, épreuve individuelle. 40 questions</p> <p><u>Lieu et durée</u> : En classe pendant 30 minutes. Restitution écrite.</p> | <p>5.9a - Les connaissances théoriques relatives à la norme ISO 27001 sont acquises de façon satisfaisante.</p> <p>5.9b à e - Les concepts et méthodes pour la mise en place d'un système de management de la sécurité de l'information sont utilisés de façon appropriée.</p> |

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

La thèse professionnelle

La thèse professionnelle est une modalité d'évaluation transversale et globale, elle est un élément constitutif de la certification, à valider au même titre que les 5 blocs de compétences.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

Un travail personnel préparé dans le cadre d'une mission en entreprise et débouchant sur la soutenance individuelle d'une thèse professionnelle. La thèse professionnelle représente un moyen privilégié d'acquisition de connaissances et de formation par la recherche. Le thème traité doit correspondre à une préoccupation réelle des besoins de l'entreprise. Pour les plus débutants, la thèse professionnelle permet de préparer une entrée efficace dans la vie active en développant un projet professionnel.

Modalités d'évaluation :

L'apprenant est évalué par un jury de professionnels du domaine QHSE sur la base d'une thèse professionnelle et soutenance orale de thèse à l'issue d'une période d'activité professionnelle décrivant son projet dans l'entreprise et répondant à la problématique de l'entreprise.

Jury composé d'un minimum de 3 membres avec le directeur de la certification Manager Qualité-Sécurité-Environnement ou son représentant et une majorité de professionnels QHSE d'entreprises.

Durée : 2x20minutes (présentation et questions).

Objectifs :

Vérifier que l'apprenant à mener à bien les objectifs visés par l'entreprise et a su appliquer les compétences acquises en formation.

L'apprenant dispose de tous les moyens de documentation disponible. Il est aidé dans son étude par un tuteur pédagogique ou maître d'apprentissage intervenant dans la certification.

Critères d'évaluation :

- La thèse professionnelle doit décrire avec précision le contexte entreprise et les objectifs visés par cette dernière.
- La thèse professionnelle doit présenter la problématique majeure, raison de la collaboration avec l'apprenant, son évolution vers sa résolution avec l'ensemble des activités déployées pour atteindre celle-ci.
- Elle doit énumérer toutes les missions confiées par l'entreprise et les actions mises en œuvre par l'apprenant.
- Capacité d'adaptation (aux objectifs, aux méthodes aux techniques et aux comportements) aux événements survenus durant la mise en situation professionnelle.
- Application des référentiels principaux ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ou toutes méthodes associées.
- Application des autres référentiels ISO 50001, 26000, 22000...
- Intégration dans l'entreprise et conscience professionnelle.
- Capacité d'analyse.
- Organisation, autonomie.
- Prise d'initiatives et force de proposition.
- Qualité du travail accompli.
- Capacité de travail en groupe.
- Respect des délais et des consignes.
- Efficacité et réussite par rapport aux objectifs fixés.
- Capacité à progresser et apprendre de ses erreurs.
- Evolution remarquable durant l'alternance.
- Apport de ses connaissances théorique vues en formation.
- Qualité de la rédaction du rapport (respect des règles d'exposition, qualité de la présentation formelle).