

Le référentiel de certification du Gestionnaire qualité, sécurité, environnement, développement durable et RSE

Référentiel d'activités <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou les emplois visés</i>	Référentiel de compétences <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activité</i>	Référentiel d'évaluation <i>Dans le cadre du respect du règlement de la certification, tout candidat peut saisir le référent handicap de Royer Robin Associés afin d'étudier les possibilités d'aménagement des modalités d'évaluation. Le référent handicap dispose de contacts et ressources afin d'analyser les besoins et mettre en œuvre les conditions matérielles nécessaires à la réalisation des évaluations. Sur conseil du référent handicap et dans le respect des spécifications du référentiel de la certification, le format de la modalité pourra être adapté si nécessaire.</i>	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p style="text-align: center;">Inscrire un organisme dans un projet d'amélioration et/ou de certification de son système de management QSE</p> <p>A1 Contribution à l'émergence et au partage des enjeux et engagements</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification du contexte de l'organisme - Transformation des engagements en résultats mesurables 	<p>C1 Analyser le contexte de l'organisme via des constats afin de définir les points forts, les points faibles, les risques et opportunités dans un compte rendu</p> <p>C2 Formaliser la stratégie en transmettant le compte rendu à la direction et en suivant ses directives tout en choisissant les normes organisationnelles à appliquer si nécessaire, pour transformer ses engagements en résultats mesurables</p> <p>C3 Organiser un projet d'obtention de certification, en planifiant l'audit, en renseignant le dossier de candidature, et en vérifiant la conformité aux exigences, afin de répondre à un besoin de l'entreprise</p>	<p>ME1. Etudes de cas Epreuve écrite individuelle surveillée divisée en trois parties :</p> <p><u>Etude de cas 1</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse d'un contexte à partir d'un cas théorique - Réalisation d'un programme de management à partir d'un cas théorique <p><u>Etude de cas 2</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation des différentes étapes d'une démarche de certification à partir d'un cas théorique. <p><u>Etude de cas 3</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rédaction d'une cartographie des processus à partir d'un cas théorique - Présentation des documents suivant les règles de l'art documentaire - Analyse et contrôle d'un ensemble de documents théoriques afin de remonter 	<p>CE1.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat constate la situation et présente les enjeux importants de l'entreprise en les organisant logiquement entre points forts, points faibles, risques et opportunités. - Le candidat identifie les parties intéressées pertinentes et priorise leurs attentes. <p>CE2.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat indique les normes organisationnelles avisées, donne son avis sur ces choix, et sait proposer un planning de préparation à l'obtention d'une certification choisie. - Le candidat propose les axes et objectifs correspondant aux enjeux ainsi que le programme de management associé cohérent. <p>CE3.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat explique et justifie la procédure de planification d'audit incluant la gestion d'une candidature auprès d'un organisme

		des écarts	certificateur.
<p>A2 Partage de l'approche processus au sein de l'organisme</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schématisation des processus - Sensibilisation des personnels à la culture QSE 	<p>C4 Analyser le fonctionnement de l'entreprise en relation avec le personnel de l'organisme via des réunions, et en identifiant les macro-activités essentielles à la réalisation de sa mission afin de créer la cartographie des processus</p> <p>C5 Communiquer avec les personnels, en leur présentant le projet individuellement ou en groupe, et en leur expliquant l'importance de leur participation ainsi que la culture QSE, afin de les mobiliser et de les impliquer, en tenant compte des personnes en situation de handicap</p>	<p>ME2. Entretien Oral Entretien individuel avec le jury sous forme de mise en situation suivie de questions - réponses portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La présentation d'un contexte - La stratégie et la politique de management en entreprise - La construction d'une cartographie des processus - L'organisation d'une certification - La communication auprès du personnel - La gestion documentaire et ses contrôles 	<p>- Le candidat réalise un tableau de suivi de la conformité aux exigences d'une norme de certification.</p> <p>CE4.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat découpe l'entreprise en processus en explicitant les étapes le permettant, notamment les consultations du personnel et le processus d'identification des macro-activités. - Le candidat crée une cartographie des processus claire et la justifie. <p>CE5.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat communique clairement et de manière pédagogique en utilisant la culture QSE. - Le candidat propose des supports clairs de management visuels à présenter aux salariés.
<p>A3 Gestion de la documentation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contribution à la communication interne et externe de la démarche QSEDD RSE - Mise en œuvre du respect des règles de gestion documentaire 	<p>C6 Définir des règles de rédaction et de mise à jour des documents en utilisant une charte graphique, une arborescence informatique ergonomique et d'autres supports appropriés, afin de s'assurer que les documents sont toujours à jour.</p> <p>C7 Effectuer des contrôles en vérifiant la mise à disposition, la formalisation, la validation, le classement, la mise à jour et l'archivage des données, afin de veiller au</p>		<p>CE6.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat choisit des règles de rédaction et justifie ses choix de manière précise. - Le candidat choisit des supports appropriés et explique ses choix - Le candidat utilise la même charte graphique pour toute la documentation proposée. <p>CE7.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat applique les règles de base de la gestion documentaire (date, version, références, etc). - Le candidat sait contrôler la complétude, la

	respect des règles de gestion documentaire		cohérence, la conformité et l'actualisation des documents. - Les modes de contrôles choisis permettent de vérifier toutes les informations nécessaires, notamment la mise à disposition, la formalisation, la validation, le classement, la mise à jour et l'archivage des données
<p>Développer la prévention des risques Qualité, Sécurité, Hygiène et Environnement</p> <p>A4 Maintien de la conformité normative et réglementaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification des exigences • Mise en place d'actions nécessaires au maintien de la conformité normative et réglementaire 	<p>C8 Utiliser des outils de veille normative et réglementaire en lien avec le code de l'environnement, le code du travail et le secteur d'activité, pour identifier les textes applicables et les nouveautés réglementaires</p> <p>C9 Formaliser des plans d'actions de remise en conformité normative et réglementaire en les faisant valider auprès de la direction et en assurant le suivi et le pilotage afin se conformer aux exigences réglementaires identifiées précédemment</p>	<p>ME3. Etude de cas Ecrit individuel (ou collectif) suite à la visite du candidat d'un lieu de travail réel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation d'une méthodologie d'évaluation des risques QSE - Identification à l'aide de photos et hiérarchisation des risques puis proposition d'un plan d'action sous forme de tableau - Identification, présentation et vulgarisation d'un texte normatif ou réglementaire applicable récent - Présentation d'un état des lieux normatif ou réglementaire - Et d'un tableau de suivi de remise en conformité normative ou réglementaire 	<p>CE8. - Le candidat identifie les obligations QSE normatives et réglementaires de l'entreprise - Le candidat explicite les outils de veille lui permettant de les identifier et pourquoi il les a choisis</p> <p>CE9. - Le candidat propose des actions de remise en conformité normative et réglementaire logiques et cohérentes. - Le plan d'action permet un suivi et un pilotage efficace.</p>
<p>A5 Réalisation de l'évaluation des risques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification des risques opérationnels prioritaires de l'organisme dans les thématiques QSE • Proposition de plan d'actions de prévention 	<p>C10 Présenter une méthodologie d'évaluation des risques en la définissant grâce aux outils appropriés et en la montrant aux instances dirigeantes afin de la faire valider par la direction</p> <p>C11 Aller sur le terrain, avec une équipe d'experts, afin d'identifier les risques.</p>	<p>ME4. Entretien Oral Entretien individuel avec le jury sous forme de questions-réponses portant sur :</p>	<p>CE10. - Le candidat choisit et présente une méthode d'évaluation des risques QSE appropriée. - Le candidat explique comment il l'a définie, en détaillant notamment les outils utilisés</p> <p>CE11. - Le candidat remonte des risques observés sur le terrain de manière objective et concrète</p>

	<p>C12 Evaluer les risques identifiés selon la méthodologie validée précédemment afin de dégager les priorités</p> <p>C13 Proposer un plan d'actions de prévention adapté, grâce à un tableau explicatif et en suivant les exigences normatives et réglementaires, afin d'anticiper les risques</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le contenu du devoir remis en ME3 - Une justification des actions de prévention envisagées 	<p>- Le candidat justifie sa méthodologie sur le terrain lors de l'entretien oral</p> <p>CE12.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat identifie les risques prioritaires de manière cohérente - Le candidat utilise la méthodologie explicitée de manière appropriée <p>CE13.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le plan d'action est adapté aux résultats de l'évaluation des risques et permet de dégager des priorités. - Il permet un suivi efficace. - Le tableau est clair et suit les exigences de conformité réglementaire ou normative.
<p>Construire et contribuer à l'efficacité des processus QSE</p> <p>A6 Développement de l'approche processus dans l'organisme</p> <ul style="list-style-type: none"> - Création de processus ou protocoles adaptés - Diffusion aux équipes des modes opératoires 	<p>C14 Définir le périmètre de processus et les éléments de maîtrise, en collaboration avec le personnel, en prenant en compte les risques et enjeux identifiés et en appliquant les exigences et bonnes pratiques des normes applicables, afin de créer le processus le plus performant possible</p> <p>C15 Détailler l'organisation des tâches nécessaires compte tenu des risques et objectifs, en déterminant qui fait quoi, comment et quand, et en prenant en compte les situations de handicap au sein de l'organisme, afin d'assurer un fonctionnement pérenne</p> <p>C16 Partager les processus avec tous les personnels, en les intégrant dans la cartographie des activités de</p>	<p>ME5. Etudes de cas Epreuve écrite individuelle surveillée divisée en trois parties :</p> <p><u>Etude de cas 1</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'une carte identité processus et d'un logigramme détaillant les tâches à réaliser, leur organisation et le processus de communication aux personnels, à partir d'un cas théorique - Mettre en place des points de contrôle. - Réalisation d'une consigne à afficher à un poste de travail théorique. <p><u>Etude de cas 2</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - A partir d'exemples théoriques, 	<p>CE14.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat formalise un processus de manière synthétique et exploitable. - Ce processus prend en compte les risques et enjeux identifiés, les personnels et les normes applicables. <p>CE15.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat présente en détail les tâches attribuées à chacun. - L'attribution des tâches est cohérente avec les risques, objectifs et moyens de l'entreprise et des personnels, et tient compte des situations de handicap au sein de l'organisme <p>CE16.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat partage des documents clairs et lisibles (ex : schéma) accessibles à tous et

	<p>l'organisme, en les enregistrant dans la base de données après expérimentation et en utilisant des outils de communication adaptés, afin de s'assurer de leur bonne diffusion</p>	<p>déterminer les écarts par rapport à la norme ISO et rappel des références.</p> <p><u>Etude de cas 3</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser le COQ d'une entreprise théorique et en tirer des conclusions. 	<p>notamment aux personnes en situation de handicap.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat justifie ses choix d'outils de communication.
<p>A7 Création d'outils de maîtrise des différents processus</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification et gestion des écarts et non-conformités - Gestion des accidents et dysfonctionnements urgents 	<p>C17 Organiser des contrôles, adaptés aux risques et aux ressources de l'organisme, afin d'identifier les écarts et non-conformités</p> <p>C18 Suivre les écarts et non-conformités, grâce à la mise en place d'un système permettant de les tracer afin d'assurer leur traitement</p> <p>C19 Mettre en place des procédures d'organisation du travail adaptées aux situations d'urgence et aux personnes en situation de handicap, après avoir identifié les urgences possibles de l'organisme et en les testant régulièrement, afin d'être prêt en cas de besoin</p> <p>C20 Créer des consignes d'affichages visuelles et lisibles (type schémas) afin que le personnel sache réagir rapidement en cas d'urgence</p>	<p>ME6. Oral</p> <p>Entretien individuel avec le jury sous forme de mise en situation suivie de questions-réponses, portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La gestion des non-conformités - La gestion des situations d'urgence en entreprise - L'approche processus 	<p>CE17.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat met en place un point de contrôle de façon pragmatique. - Le candidat explique et justifie la méthode de contrôle par rapport aux risques et ressources de l'organisme. <p>CE18.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat définit une méthodologie pour identifier et récolter les non-conformités et les écarts. - Le candidat présente une amélioration de façon pertinente et adaptée. <p>C19.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat identifie les urgences potentielles - Le candidat présente une organisation permettant de s'adapter et anticiper les risques liés à une situation d'urgence, notamment en organisant des tests réguliers et en tenant compte des personnes en situation de handicap. <p>CE20.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Le candidat crée et présente une consigne de gestion d'une urgence de son choix claire et lisible, notamment pour des personnes en situation de handicap.

<p>Evaluer et contribuer à l'amélioration des performances</p> <p>A8 Contrôle et analyse des résultats</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réalisation d'audits internes • Analyse des dysfonctionnements et accidents • Analyse des résultats des indicateurs 	<p>C21 Organiser des campagnes d'audits via la planification avec les équipes, l'actualisation et adaptation de la grille d'audit, l'animation des réunions d'ouverture et de fermeture d'audit et la rédaction du rapport d'audit, tout en suivant les lignes directrices de la norme NF EN ISO 19011, en analysant les pratiques et en détectant les écarts par rapport aux exigences internes et externes afin de transmettre aux audités et responsables les conclusions et les écarts factuels</p> <p>C22 Mettre en œuvre l'analyse des dysfonctionnements en recherchant les causes, en utilisant les outils de résolution de problèmes, en animant des ateliers ou groupes de travail en vue de rechercher les mesures d'amélioration possibles, et en proposant puis en mettant en place des actions afin de gagner en performance</p> <p>C23 Organiser la collecte de résultats en effectuant des enquêtes auprès des pilotes de processus et de leur base de données, afin de renseigner les tableaux de suivi d'indicateurs de performance</p> <p>C24 Préparer des bilans de résultats en utilisant les tableaux de suivi d'indicateurs de performance, en tenant des revues de processus et en les présentant à la Direction afin qu'elle prenne des décisions éclairées</p>	<p>ME7. Mise en situation et oral Epreuve individuelle (ou collectif) dans laquelle les candidats mènent un audit sur un lieu de travail réel puis présentation des résultats à l'oral de manière individuelle devant un jury qui portera sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> – L'explication de l'organisation de l'audit réalisé. – La présentation du rapport d'audit. – Les recommandations du candidat. <p>ME8. Mise en situation et devoir écrit Enquête individuelle (ou collective) suite à une mise en situation fictive, puis remise du devoir écrit individuel : Après un accident fictif, les candidats doivent mener une enquête, récolter des faits et utiliser les outils de résolution de problèmes afin d'analyser les dysfonctionnements et de proposer une action d'amélioration.</p> <p>ME9. Etude de cas Epreuve écrite individuelle surveillée :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Création d'un processus de collecte de résultats à partir d'un cas théorique 	<p>CE21.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat propose un planning et une grille d'audit. - Le candidat présente son audit et les éléments essentiels lors d'une introduction. - Le candidat mène son audit en posant des questions ouvertes. - Le candidat recueille des preuves. - Le candidat rédige un rapport présentant de manière factuelle les non-conformités détectées et les lie à des exigences du référentiel ISO 9001. - Le candidat fait la distinction entre un écart et un conseil. <p>CE22.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat utilise les outils de résolution de problème pour détecter des causes profondes voire organisationnelles à l'origine d'un dysfonctionnement. - Le candidat choisit l'une des causes profondes à améliorer et justifie que c'est une cause intéressante. - Le candidat propose des solutions pour gérer cette cause et justifie de la meilleure solution à appliquer. <p>CE23.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat propose un processus d'enquêtes en indiquant les interlocuteurs et la fréquence - Le candidat fournit un outil sous forme de tableau permettant de collecter les résultats répondant à un objectif de performance - L'outil de suivi permet d'analyser l'efficacité et la tendance de l'organisme.
--	--	--	--

	<p>C25 Gérer la base de données via des outils de suivi des résultats, audits, écarts, pistes d'amélioration et autres activités, et en y enregistrant systématiquement toutes les informations relatives aux sorties d'audits, contrôles, et mesures d'efficacité, afin d'alimenter et de mettre à jour le plan d'amélioration continue au fur et à mesure des avancées</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse d'un tableau de résultats théoriques présenté en réunion - Présentation de conclusions - Remise en question et proposition d'amélioration dans le suivi du tableau de résultats - Présentation sous forme de compte-rendu de réunion 	<p>CE24.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat présente un tableau de pilotage et de suivi d'atteinte de l'objectif sur le programme de management. <p>CE25.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat inscrit les solutions dans un plan d'action qui permet d'assurer leur suivi et leur pilotage. - Le candidat propose un plan d'action permettant de centraliser toutes les données produites.
<p>A9 Pilotage des pistes d'amélioration</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place des décisions validées par la Direction 	<p>C26 Piloter la mise en place des décisions de la Direction, en rédigeant un compte-rendu des réunions, en relançant les différents responsables et en utilisant les outils appropriés, pour pérenniser les activités et l'amélioration continue de l'entreprise.</p>		<p>CE26.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat produit la trame d'un compte-rendu type de revue de direction ou de revue de processus avec les éléments essentiels à retrouver.
<p>Anticiper et répondre aux évolutions liées au développement durable</p> <p>A10 Etablissement d'un état des lieux de l'organisme sur les thématiques liées au développement durable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pilotage de campagnes de diagnostic social, économique et environnemental 	<p>C27 Etablir un diagnostic des pratiques visant à faire émerger les enjeux RSE, par la mesure et l'analyse d'indicateurs issus d'un référentiel adapté et choisi par l'ensemble des parties prenantes, afin d'identifier les points forts et les points faibles de l'organisme.</p>	<p>ME10. Présentation d'un rapport à l'oral</p> <p>Epreuve écrite et orale individuelle à partir d'une entreprise réelle :</p> <p>Remise d'un rapport écrit contenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'un diagnostic RSE d'une entreprise réelle et de son analyse - Synthèse chiffrée à partir d'indicateurs des résultats RSE - Proposition d'un plan d'action et d'objectifs à atteindre 	<p>CE27.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat utilise un référentiel RSE, en justifiant son choix. - Le candidat établit un diagnostic sur la situation RSE initiale de l'entreprise. - Le candidat prend en compte les aspects économiques, environnementaux, et sociaux.

<p>A11 Développement de l'approche RSE de l'organisme</p> <ul style="list-style-type: none"> •Analyse des résultats du diagnostic •Construction d'un plan d'action 	<p>C28 Prioriser les résultats du diagnostic RSE en utilisant les méthodes appropriées afin de déterminer les points forts sur lesquels s'appuyer et les points faibles sur lesquels agir</p> <p>C29 Mettre en œuvre le développement durable au sein de l'organisme en tenant compte des résultats du diagnostic RSE, en élaborant un plan d'amélioration des points faibles selon l'émergence des idées retenues par le collège des parties prenantes.</p>	<p>— Réalisation d'un plan de communication</p> <p>Puis présentation à l'oral du rapport RSE devant un jury qu'il faudra convaincre sur l'engagement RSE de l'entreprise.</p>	<p>CE28.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le diagnostic permet au candidat de dégager au moins trois points forts et trois points faibles pertinents et importants. - Le candidat explicite sa méthode et justifie ses choix. <p>CE29.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat présente au moins deux opportunités d'améliorations pour l'entreprise de manière engagée (avec des objectifs à atteindre, des chiffres, etc.). - Les opportunités proposées sont suffisamment détaillées (avec responsabilités, délais, moyens et objectifs mesurables) pour susciter un engagement de l'entreprise.
<p>A12 Pilotage de la démarche RSE de l'organisme</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place et suivi des actions RSE - Sensibilisation sur les actions RSE 	<p>C30. Déployer la méthode de Management RSE, en communiquant et structurant la mise en place des actions définies au plan, en mesurant leur progression selon des indicateurs regroupés au sein d'un tableau de bord RSE, socle de la mesure des améliorations et du pilotage</p> <p>C31. Rédiger et diffuser un rapport RSE, faisant apparaître le résultat des actions mises en place, les engagements et leur communication afin de sensibiliser, partager, impliquer et agir de concert avec toutes les parties prenantes dans le but d'exercer une influence bénéfique pour</p>		<p>CE30.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat présente de manière claire aux parties prenantes les actions d'améliorations à mettre en œuvre - Le candidat utilise des indicateurs adaptés dans le tableau RSE - Le tableau RSE permet de mesurer efficacement la progression des actions. <p>CE31.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le rapport RSE rédigé par le candidat est prêt à être communiqué. - Le rapport montre clairement les résultats des différentes actions, en les mettant en relation avec les engagements de l'organisme

	l'organisme et ainsi animer la concertation et l'amélioration RSE selon de nouveaux objectifs fixés		- Le candidat identifie toutes les parties prenantes avec qui il serait pertinent de communiquer.
--	---	--	---

Description des modalités d'acquisition de la certification :

- Voie d'accès par la formation

Validation des blocs de compétences par leurs modalités d'évaluations spécifiques + une validation complémentaire : une immersion d'au moins 7 semaines en entreprise, qui donne lieu à une soutenance devant le jury.

- Voie d'accès à la certification par la VAE :

Validation de l'ensemble des blocs de compétences par un dossier de valorisation et un entretien devant un jury.

- Parcours mixte :

L'accès à la certification professionnelle est également possible par la mise en œuvre d'un parcours mixte (formation + VAE)