

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

RESPONSABLE MANAGEMENT DURABLE QUALITE SECURITE ENVIRONNEMENT- 26874
REFERENTIELS CCI ALLIER / IEQT

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

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

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Bloc n°1 : COORDINATION DE LA DEMARCHE D'AMELIORATION DE LA PERFORMANCE QSSE</p> <p>A.1. Déclinaison de la stratégie QSSE en système de management et dispositifs de suivi opérationnels</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification de l'environnement économique et normative de l'organisation - Diagnostic des forces et des faiblesses normatives et réglementaires de l'organisation en matière de QSSE - Maîtrise des exigences particulières des référentiels sectoriels : agricoles et agroalimentaires (ISO 22000, IFS/BRC) ; aéronautique et automobile (IATF 16949, EN 9100) et Santé/Social (HAS, ISO 13485, ISO 15189) - Identification des écarts et cotation des risques (fréquence/probabilité) - Élaboration de la cartographie des processus de l'organisation - Déclinaison des objectifs de la politique QSSE en objectif opérationnel - Définition des actions à mener pour atteindre les objectifs - Rédaction du plan d'action QSSE 	<p>C.1. Etablir un diagnostic QSSE de l'organisation à partir de l'analyse de son environnement économique et au regard de sa conformité normative et réglementaire en matière de QSSE (Qualité / Santé et sécurité au travail / Protection de l'environnement / Maîtrise des énergies, Responsabilité Sociale des Entreprise) pour en identifier ses forces et ses faiblesses et utilisant les méthodes et outils appropriés (SWOT / PESTEL).</p>	<p>M.1. - Etude-Projet-Diagnostic (mise en situation professionnelle réelle) Evaluation de C1 Livrables individuels : rapport écrit et soutenance orale de 20 minutes devant un jury de deux professionnels QSSE</p> <p>Le candidat doit réaliser individuellement un diagnostic initial QSSE d'une organisation après une période de 4 à 6 semaines d'immersion en milieu professionnelle. A l'aide du diagnostic, le candidat doit identifier les écarts constatés et proposer un plan d'action associé et le dispositif de suivi (indicateurs, outils, ...) ; les consignes de réalisation et de restitution sont détaillées dans un cahier des charges remis en début d'immersion. Le périmètre de l'étude est déterminé en fonction de la complexité de l'organisation et de son activité (PME, ETI, GE)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinence de l'identification du contexte de l'organisation au regard du marché économique, de la normalisation et de la réglementation QSSE relatif à l'activité de l'organisation et de l'analyse de la cartographie des processus • Cohérence de la cotation des risques et des opportunités de l'organisation à partir de l'analyse de la performance des processus, du contexte économique, normatif et réglementaire • Exhaustivité des forces et des faiblesses identifiées au regard du périmètre de l'étude et des données disponibles • Pertinence des objectifs QSSE définis et du plan d'action associé selon les critères SMART : Simple, Mesurable, Atteignable, Réalisable, Temporel • Efficacité du dispositif de suivi et de performance

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> - Conception des indicateurs de suivi et de performance du plan d'action QSSE - Écriture des procédures ou documents permettant d'assurer la traçabilité des activités 			<p>conçu pour l'atteinte des objectifs : pilotage, indicateurs, outils collaboratifs de suivi de projet</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Définition des règles de sécurité et de droits d'accès numérique et physique au systèmes documentaires - Définition des règles de conservation des données selon la réglementation RGPD 	<p>C.2. Définir avec les pilotes de processus un plan d'action, des objectifs et des indicateurs par processus associé aux ressources nécessaires (humaine, matérielle, financière) pour atteindre les objectifs des processus, prévenir les risques et maximiser les opportunités identifiées</p>	<p>M.2. - Etude de cas – Management de projet QSSE (mise en situation professionnelle reconstituée) Evaluation de C2 et C3 Livrable individuel : rapport écrit</p> <p>A partir des éléments d'une entreprise virtuelle (fourniture du livret d'accueil et du plan d'action QSE) le candidat doit compléter le plan d'actions proposé (responsabilité, délai et coût), planifier le projet dans le temps, définir le mode de pilotage du projet et lister les ressources documentaires, normatives et réglementaires nécessaires à la réalisation de l'intégralité du plan d'action. Le candidat doit rédiger une procédure et des enregistrements décrivant les dispositions du système de management QSSE pour ce qui concerne la gestion des informations et des données.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exhaustivité des éléments pris en compte : actions, temps, coût des ressources humaines et matérielles • Cohérence des données de délai, de coût et de répartition des responsabilités • Pertinence de l'outil de planification numérique utilisé • Qualité et traçabilité du dispositif de pilotage préconisé : revue de projet planifié à une fréquence appropriée, jalons et tableau de bord visuel • Cohérence de l'outil collaboratif choisi pour le partage de l'information sur le projet notamment le résultat des indicateurs d'avancement et d'efficacité • Exhaustivité des ressources normatives et réglementaires identifiées pour la réalisation du plan d'action • Pertinence des ressources documentaires identifiées

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>C.3. Représenter les activités de l'organisation sous forme de processus et en déterminer les caractéristiques afin d'établir la cartographie des processus, leurs interactions et construire un dispositif documentaire (procédure, enregistrement) permettant de garantir la traçabilité et la maîtrise des risques dans le respect de la réglementation RGPD</p>		<p>pour la réalisation du plan d'action</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les caractéristiques des processus sont identifiées : données d'entrées, données de sortie, finalité, objectif, indicateur de performance • Qualité de la rédaction d'une procédure qualité dans le respect des exigences de l'ISO 10013 relatives à la gestion des informations documentées • Construire des enregistrements permettant de garantir la traçabilité de l'activité visée en respectant les règles de diffusion et de confidentialité des documents
<p>A.2. Surveillance de l'efficacité du système de management QSSE et déploiement du dispositif d'amélioration continue</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification des non-conformités internes et externes - Traitement des non-conformités internes et externes - Construction d'un outil visuel de surveillance et de mesure des processus (satisfaction client, accident du travail, tri des déchets industriels) 	<p>C.4. Interpréter les résultats des indicateurs des processus à l'aide de l'analyse de données statistiques et des outils de résolution de problèmes pour déterminer les actions correctives à proposer en revue de direction et à intégrer au plan d'action d'amélioration continue</p>	<p>M.3. - Evaluation en situation professionnelle : Amélioration continue (questions ouvertes à partir de situation professionnelle réelle ou reconstituée) Evaluation de C4 et C5</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les actions correctives proposées sont argumentées et en phase avec les problèmes identifiés. • Les outils et méthodes utilisées permettent l'analyse des informations et la mise en place des actions correctives. • Les solutions numériques utilisées permettent la formalisation du plan d'amélioration continue.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> - Récolte et compilation des indicateurs de chaque processus - Analyse des données des indicateurs et du dispositif de surveillance du processus - Consolidation des résultats des revues de processus en préparation de la revue de direction - Définition des actions correctives pour chaque non-conformité détectée ou opportunité identifiée - Définition des actions préventives pour les opportunités d'amélioration issue de l'analyse des données - Formalisation et suivie des actions dans un plan d'action d'amélioration continue ou plan de progrès 		<p>Livrable individuel : écrit professionnel en centre d'examen</p> <p>L'évaluation est une succession de situation professionnelle à analyser à partir des éléments mis à la disposition du candidat. Le candidat doit réaliser les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyser des données statistiques et interpréter les résultats, - choisir les outils de résolution de problème appropriés à une situation professionnelle, - statuer sur le traitement approprié d'une non-conformité 	<ul style="list-style-type: none"> • Les résultats des revues de processus sont sans non-conformité • Le compte rendu de revue de direction présente une formalisation du contexte, des résultats des processus mis en œuvre et de l'efficacité du système • Les résultats de l'analyse statistique des données sont justes • Les outils choisis sont cohérents au regard du dysfonctionnement identifié • L'analyse des données permet de statuer sur l'efficacité du processus
	<p>C.5. Formaliser un dispositif d'amélioration continue des processus à l'aide du recensement des dysfonctionnements interne et externe (réclamation client, accident du travail, tri des déchets) et des résultats des revues de processus, en assurer la traçabilité par la tenue d'un plan d'action d'amélioration continue du système de management à l'aide d'outils digitaux pour favoriser l'analyse de données factuelles et la réponse aux clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> - statuer sur l'efficacité d'un processus - conception d'un plan d'action d'amélioration continue - définition des actions correctives et/ou préventives à mener selon les dysfonctionnements identifiés 	<p>Le dispositif d'amélioration continue est formalisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les non-conformités internes et externes sont identifiées de façon exhaustive • Choix d'un outil numérique collaboratif pour formaliser le plan d'action d'amélioration continue, • Justesse de l'analyse statistique des données, • rédaction factuelle des actions, • rédaction professionnelle du compte-rendu de revue de direction et des réponses aux clients

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.3. Achat des prestations dans son périmètre d'intervention QSSE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rédaction d'un cahier des charges fournisseur - Identification et intégration des critères de sélection des prestataires - Élaboration d'une grille de scoring des fournisseurs / prestataires - Sélection des prestataires sur la base des critères définis 	<p>C.6. Élaborer un cahier des charges fournisseur et les critères de sélection (Qualité, ESE, délai, prix...) permettant d'évaluer les prestataires de son périmètre QSSE afin de garantir la mise à disposition et la qualité des produits/services achetés</p>	<p>M.4. - Evaluation en situation professionnelle : Achat (Étude de cas) Evaluation de C6, C7 Livrable individuel : écrit professionnel en centre d'examen</p> <p>A partir d'un cas d'entreprise réel ou reconstitué le candidat doit rédiger un cahier des charges fournisseur pour l'achat d'une prestation ou d'un équipement QSSE en intégrant les critères de sélection et de qualification. A partir des propositions des fournisseurs le candidat doit évaluer les fournisseurs et établir la sélection des fournisseur retenus par rang.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité de la formalisation du cahier des charges • Complétude du cahier des charges : caractéristiques, délais, critères de sélection et de qualification ... • Pertinence du choix des critères de sélection en fonction du type de produit ou service acheté • Qualité des critères RSE choisis • Qualité de l'analyse des propositions Pertinence de la grille de choix élaborer pour sélectionner les fournisseurs et les classer
	<p>C.7. Sélectionner et qualifier un prestataire parmi un ensemble de proposition au regard de la grille de scoring déterminer dans le cahier des charges pour garantir la bonne adéquation du prestataire choisi au besoin identifié</p>		

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Bloc n°2 : PILOTAGE DE LA DEMARCHE D'AMELIORATION DE LA QUALITE</p> <p>A.4. Analyse des risques d'un produit/service, d'une activité ou d'un processus</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyse des fonctionnalités d'un produit ou d'un service - Identification des fonctions principales, les fonctions contraintes et les fonctions complémentaires - Formalisation de l'analyse fonctionnelle et l'analyse préalable des risques - Choix de l'outil - Identification des défaillances et dangers potentiels - Identification des moyens de protection et de prévention existant ou possible - Cotation des risques identifiés - Hiérarchisation des risques selon la cotation - Élaboration du plan de surveillance des risques résiduels - Rédaction de la documentation et les enregistrements du plan de surveillance 	<p>C.8. Analyser les risques d'un produit/service ou d'un processus à l'aide d'une méthodologie de type AMDEC (AMDEC, HACCP, HAZOP), les hiérarchiser grâce à une matrice de cotation (matrice de criticité : fréquence, gravité, détection) afin d'identifier les actions d'améliorations prioritaires</p>	<p>M.5. - Etude de cas – Analyse des risques Qualité (mise en situation professionnelle reconstituée) Evaluation de C8 et C9 Livrable individuel : rapport écrit</p> <p>A partir des éléments d'une entreprise virtuelle (livret d'accueil et plan d'action QSE) le candidat doit réaliser une analyse de risque d'un processus avec une méthode de type AMDEC ou HACCP, identifier les risques principaux, rédiger un plan de surveillances des risques identifiés et les outils de traçabilité nécessaires à la maîtrise des risques : procédures, enregistrements, indicateurs. A partir des mêmes éléments le candidat doit proposer un programme d'audit triennal et élaborer la check-list d'audit d'un processus. La restitution se fait sous la forme d'un écrit professionnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinence de la méthodologie choisie : constitution de l'équipe, analyse fonctionnelle, analyse des dangers, diagramme de fabrication • Qualité de l'identification et de l'analyse des risques dont les limites acceptables • Pertinence de l'échelle de cotation choisie, des seuils de criticité retenus • Pertinence du système de surveillance des risques retenu (plan de surveillance et indicateurs) au regard des causes identifiées • Qualité de la rédaction des procédures et des enregistrements sur la forme et sur le fond (permettre d'assurer la fiabilité de la traçabilité montante et descendante) • Complétude du programme d'audit proposé sur une période définie Pertinence de la check-list rédigée avec les éléments suivants : fiche processus, organisation, pilotage, activités du processus, amélioration
	<p>C.9. Formaliser un plan de surveillance sous format numérique (Documentation) à partir des risques résiduels identifiés visant à assurer la traçabilité des contrôles retenus pour surveiller les risques (modes opératoires, fréquences, responsabilités)</p>		

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.5. Recherche et analyse des causes d'un dysfonctionnement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recueil des informations sur les dysfonctionnements - Analyse statistique de la récurrence des dysfonctionnements à partir de données factuelles - Choix des dysfonctionnements prioritaires - Identification des causes - Recherche des solutions permettant d'éliminer les causes - Choix des solutions selon les critères de faisabilité et de bénéfice/coût - Mise en œuvre des solutions retenues - Suivi de l'efficacité de la solution par l'analyse statistiques de données 	<p>C.10. Recueillir les informations en utilisant les méthodes appropriées (brainstorming, relevé numérique, QQOQCCP) puis analyser les données à l'aide d'outils statistiques et méthodes (tableau croisé de données, PARETO, 5 pourquoi, Ishikawa, diagramme des relations) pour déterminer les dysfonctionnements à traiter prioritairement en vue d'éliminer les causes et la récurrence des dysfonctionnements auprès des clients internes et externes</p>	<p>M.6. - Evaluation en situation professionnelle : Analyse des données et outils d'analyse des causes (Etude de cas) Evaluation de C10 et C11 Livrable individuel : écrit professionnel en centre d'examen</p> <p>A partir d'un cas d'entreprise réel ou reconstitué le candidat doit analyser des données de type réclamations clients ou données de production (taux de rebuts, taux de produits non-conformes, ...) dans le but d'identifier les dysfonctionnements à traiter en priorité grâce à l'analyse statistique des données et l'utilisation des outils qualité. A partir de son analyse, le candidat doit proposer les actions permettant d'éliminer ou de limiter les causes des dysfonctionnements.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité de l'analyse de données (choix des données, pertinence des tableaux croisés dynamique réalisés) • Pertinence des causes des dysfonctionnements identifiées • Pertinence de la hiérarchisation des causes (cotation) dans le but de prioriser les actions ayant un effet significatif • Qualité du choix des outils utilisés en fonction du type de données et du type de dysfonctionnement à traiter • Pertinence des solutions proposées selon la balance bénéfice/coût • Qualité du dispositif de suivi et de pérennisation des actions retenues
	<p>C.11. Choisir les solutions avec le meilleur bénéfice risque/faisabilité à l'aide de l'analyse des coûts des dysfonctionnements et des prévisions de gains espérés (diagramme en arbre, matrice de décision, 8D) dans le but d'améliorer et de suivre la satisfaction des clients internes et externes</p>		

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.6. Évaluation de l'expérience client</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cartographie du parcours client - Analyse des indicateurs existants - Choix des indicateurs de mesures prioritaires - Analyse des résultats qualitatifs et quantitatifs (analyse de données statistiques) - Détermination et suivi du plan d'action suite à la mesure de l'expérience client pour capitaliser sur le positif et déterminer des pistes d'amélioration sur les avis négatifs - Identification des actions d'enchantement client 	<p>C.12. Déployer une stratégie d'écoute client à partir de la cartographie du parcours client avec les outils et indicateurs appropriés (taux de retour produit, taux de ré-achat, taux de réclamations...) afin de surveiller et de maintenir un niveau optimal de la satisfaction client</p>	<p>M.7. - Evaluation en situation professionnelle : Expérience client (Questions ouvertes à partir de situation professionnelle réelle ou reconstituée) Evaluation de C12 et C13 Livrable individuel : écrit professionnel en centre d'examen</p> <p>L'évaluation est une succession de situation professionnelle à analyser à partir des éléments mis à la disposition du candidat. Le candidat doit réaliser les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Segmenter les clients par typologie - Construire une enquête de satisfaction client pour une typologie - Choisir un outil numérique d'administration de l'enquête - A partir de résultats, analyser les principaux indicateurs et rédiger une synthèse - Proposer des actions d'enchantement client 	<ul style="list-style-type: none"> • Le parcours clients est cartographié et présente des indicateurs de suivi appropriés • Les indicateurs présentés permettent le suivi de la satisfaction client • Les indicateurs de mesure de l'expérience client sont décrits et permettent une analyse quantitative et qualitative • Les actions d'enchantement client listées sont argumentées et permettent d'augmenter la fidélité à la marque (indicateurs de fidélisation présents et quantifiable)
	<p>C.13. Élaborer puis analyser les indicateurs de mesure de l'expérience client direct et indirect par l'analyse de données qualitative et quantitatives (CSAT, Score de satisfaction client, indicateurs de recommandation) afin de déterminer les actions de consolidation ou d'amélioration à mettre en œuvre pour capitaliser sur le positif et augmenter la fidélité à la marque.</p>		

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.7. Audit des systèmes de management QSSE internes et externes à l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Construction d'un programme d'audit interne et externe - Réalisation du programme d'audit interne - Réalisation du programme d'audit externe (fournisseur) - Identification des non-conformités, des risques et des opportunités des activités auditées - Établissement du statut d'efficacité et la maturité du système de management audité - Rédaction des constats d'audit - Rédaction du rapport d'audit - Animation de la réunion de clôture de l'audit avec les audités 	<p>C.14. Auditer des processus internes et des systèmes de management QSSE externe (fournisseurs) dans le respect des règles déontologiques des auditeurs (<i>cf. ISO 19011 lignes directrices pour l'audit des systèmes de management</i>) et en utilisant les méthodes et outils appropriés dans le but de vérifier la conformité à un référentiel et d'en identifier les non-conformités, les risques et opportunités.</p> <hr/> <p>C.15. Rédiger un rapport d'audit en français ou en anglais à partir des observations et des constats réalisés lors des audits afin de statuer sur l'efficacité du processus et/ou système de management QSSE audités et rendre compte du niveau de maturité des processus lors de l'animation de la réunion de clôture</p>	<p>M.8. - Evaluation en situation professionnelle : Audit de processus (Situation réelle ou jeu de rôle) Evaluation de C14 et C15 Livrable par binôme : rapport d'audit</p> <p>Le candidat doit réaliser l'audit d'un processus terrain dans une situation réelle d'entreprise ou à partir d'éléments réels il assure le rôle de l'auditeur dans un jeu de rôle. Le candidat doit en amont construire le plan d'audit (à partir des éléments de type politique QSE, cartographie des processus, compte-rendu de revue de direction) et préparer la check-list d'audit du processus à auditer. Le jour de l'audit le candidat doit animer la réunion d'ouverture en présence des audités, réaliser l'audit terrain par questionnement et observation, animer la réunion de clôture et rédiger le rapport d'audit en statuant sur l'efficacité du processus audité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité de la formalisation du plan d'audit dans le respect de la méthodologie : périmètre, objectif, acteurs concernés, planification • Pertinence de la check-list préparée à l'appui des éléments fournis par l'entreprise et du processus à auditer • Qualité de l'animation de la réunion d'ouverture et de clôture avec les audités : rappel du déroulement de l'audit et de la planification, synthèse des écarts et opportunités identifiés • Qualité du comportement professionnel pendant l'audit dans le respect du code de conduite des auditeurs : bienveillance, annonce des écarts au fur et à mesure, reformulation, respects des interlocuteurs, absence de jugement, recueil des preuves, prise en compte des faits uniquement • Pertinence de l'identification et de la formulation des écarts en référence à une exigence normative ou réglementaire • Qualité de la rédaction du rapport sur le fond et sur la forme : maîtrise de l'écrit
--	---	---	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			professionnel en français et en anglais
<p>Bloc n°3 : COMMUNICATION SUR LES DEMARCHES QSSE ET DE DEVELOPPEMENT DURABLE</p> <p>A.8. Coordination de la communication QSSE interne et externe</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification et synthèse des informations QSSE à transmettre aux équipes - Participation à l'élaboration du plan de communication interne et externe (cible, fréquence) - Élaboration des outils de communication visuelle pour la sensibilisation au développement durable - Présentation des résultats de la santé et sécurité au travail au CSE (comité social et économique) - Conception du support de formation/sensibilisation dans le domaine QSSE (type power-point) - Animation d'une formation interne sur une thématique QSSE - Évaluation du degré de satisfaction des participants (satisfaction à chaud, à froid) 	<p>C.16. Concevoir le plan de communication et les outils de communication QSSE (Accident du travail, satisfaction client, démarche RSE...) en choisissant la forme et les canaux les plus adaptés au message à transmettre aux destinataires (affiche, vidéo, tableau de bord) dans le but de garantir la bonne compréhension des messages et la bonne application des méthodes par les équipes et en prenant en compte les éventuelles situations de handicap.</p>	<p>M.9. - Evaluation en situation professionnelle : Communication QSSE (Situation réelle ou jeu de rôle)</p> <p>Evaluation de C16</p> <p>Livrables collectifs de 3 à 4 personnes : Animation d'une séquence d'information devant un public (30 minutes) et production d'un Tutos QSE de 180 secondes. Délai de préparation minimum : 3 semaines</p> <p>Le candidat doit prendre la parole devant un public pour présenter à l'oral une actualité ou un sujet QSSE. La prise de parole est suivi de la projection d'un tutoriel sur une outil ou un thème QSSE que le groupe aura préalablement conçu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les outils et canaux de communication sont adaptés au public • Les éventuelles situations de handicap sont identifiées et les outils de communication adaptés • Les supports de communication sont clairs et explicites • La prise de parole en public est fluide • Les techniques de questionnement et de reformulation permettent de s'assurer de la bonne compréhension des messages
	<p>C.17. Former et/ou sensibiliser le personnel aux démarches QSSE à l'aide des outils de formation digitaux en sélectionnant les informations essentielles à transmettre et s'assurer de leur bonne compréhension par l'observation des attitudes des participants, la reformulation et le</p>	<p>M.10. - Etude de cas – Sensibilisation RSE (mise en situation professionnelle reconstituée)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les outils et supports de formation élaborés sont adaptés au public à former • Les animations de formation sont adaptées aux publics

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	questionnement dans le but d'acculturer les équipes à la politique QSSE de l'organisation	<p>Evaluation de C17 Livrable individuel : Capsule vidéo de 4 à 6 minutes</p> <p>A partir des éléments d'une entreprise virtuelle (livret d'accueil) le candidat doit concevoir une sensibilisation des équipes à la démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) que l'entreprise souhaite mener à court terme. Cette sensibilisation doit prendre la forme d'une capsule vidéo et a pour objectif de vulgariser la démarche RSE pour l'ensemble des équipes (ouvrier, technicien, agent de maîtrise, cadre) dans le contexte de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les objectifs pédagogiques sont clairement identifiés • Le scénario construit est adapté aux objectifs et aux publics • L'évaluation des actions de formation montrent leurs efficacités
<p>A.9. Management d'une équipe projet QSSE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Animation de l'équipe projet pluridisciplinaire - Application d'une méthodologie de gestion de projet : objectif, ressource, indicateur - Identification des étapes et des acteurs internes et externes du projet - Évaluation financière le projet (budget prévisionnel) - Planification du projet dans le temps - Définition des indicateurs de performance du projet et les présenter sous la forme d'un tableau de bord 	<p>C.18. Animer une équipe pluridisciplinaire dans le cadre de relation hiérarchique ou transversale pour conduire un projet QSSE à l'aide d'une méthodologie de conduite de projet et d'un budget alloué pour garantir l'atteinte des objectifs du projet</p>	<p>M.11. - Evaluation en situation professionnelle : coordination de projet (mise en situation professionnelle réelle ou simulée) Evaluation de C18, C19 et C20 Livrable collectif de 3 à 4 personnes : rapport d'action humanitaire ou RSE</p> <p>Le candidat doit en équipe projet (groupe de 3 ou 4 personnes) mener un projet de type action</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La méthode de conduite de projet choisie est décrite et argumentée • Le budget présenté est en phase avec les moyens alloués
<p>C.19. Elaborer des indicateurs techniques et financier de suivi et de pilotage du projet (management visuel et tableau de bord) afin d'assurer l'atteinte des objectifs fixés par la direction et d'identifier les écarts et dysfonctionnements éventuels</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les indicateurs de suivi et de pilotage sont en phase avec les objectifs fixés et permettent le pilotage du projet • Les écarts et dysfonctionnements sont identifiés et décrits précisément 		
<p>C.20. Animer les réunions de pilotage et suivi du projet à l'aide des outils et méthodes adaptés afin d'informer les équipes internes et externes de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les supports d'animation sont clairs et précis. 		

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> - Suivi du déroulement du projet et du budget alloué au projet - Correction des écarts et dysfonctionnement - Réalisation le bilan du projet : atteinte des objectifs, performance des résultats et respect du budget - Formalisation du retour d'expérience du projet (REX) avec l'équipe projet - Capitalisation du REX pour les projets futurs 	<p>l'avancement du projet et proposer des actions correctives à mettre en œuvre, dans le cas d'écart et/ou dysfonctionnement constatés.</p>	<p>humanitaire ou organiser un événement RSE. Le rapport décrit la méthodologie de gestion de projet utilisée, les indicateurs techniques et financiers suivi, le mode d'animation choisi et enfin les résultats obtenus et le retour d'expérience de l'équipe projet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le pilotage du projet permet l'identification des écarts et dysfonctionnements • Les actions correctives sont proposées et argumentées.
<p>Bloc n°4 : PILOTAGE DE LA SANTE ET DE LA SECURITE AU TRAVAIL (SST) D'UNE ORGANISATION</p> <p>A.10. Évaluation de la conformité réglementaire et normative en matière de SST d'une organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification des acteurs de la SST (médecine du travail, INRS, CARSAT, CSE, Sauveteur Secouriste du Travail...) - Recensement des exigences légales et réglementaires (code du travail, ...) - Recensement des exigences normatives selon un référentiel SST (ISO 45001, MASE, ...) - Statut de l'applicabilité des exigences à l'organisation - Identification des écarts et coter leurs niveaux de gravité (matrice de criticité) pour la santé et sécurité au travail ; <i>exemple : respect de la réglementation liée à la prévention des incendies</i> 	<p>C.21. Assurer une veille légale, réglementaire et normative applicable à une organisation en matière de santé et sécurité au travail à l'aide d'un outil de veille (logiciel dédié) pour s'assurer de la complétude des informations et anticiper les évolutions réglementaires</p>	<p>M.12. - Etude de cas – Santé et Sécurité au travail (mise en situation professionnelle reconstituée) Evaluation de C21, C22 Livrable individuel : écrit professionnel en centre d'examen</p> <p>A partir d'un dossier descriptif d'une entreprise et du code du travail, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les textes réglementaires applicables en matière de Santé et Sécurité au Travail. - évaluer les écarts réglementaires ou normatifs identifiés. - lister les contrôles et vérifications périodiques obligatoires 	<ul style="list-style-type: none"> • Les sources réglementaires et les textes potentiellement applicables sont identifiés • L'outil de veille permet d'identifier les textes et réglementations applicables à une entité • Les écarts à la réglementation sont identifiés et évalués (minime/majeur) • La liste des différents contrôles et vérifications périodiques obligatoires est cohérente avec l'activité de l'entreprise • Le niveau de conformité de de l'organisation est évalué et les données argumentées • La matrice de criticité permet d'évaluer le niveau de gravité.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none"> Le niveau de gravité est évalué, et les données argumentées.
<p>A.11. Déploiement d'une démarche de prévention des risques professionnels Santé Sécurité liés à l'activité de l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> Choix des outils pour évaluer les risques aux postes de travail (logiciel, grille, check-list ...) Identification des unités de travail Identification des méthodes d'évaluations (fréquence, équipe, ...) Recensement des risques présents aux postes de travail (brûlure, chute, électrocution, accident de trajet, agression, troubles musculo-squelettiques, psycho-sociaux, co-activités...) Analyse des indicateurs SST (taux de fréquence et taux de gravité des accidents, siège des lésions, arbre des causes, ...) Classement des risques selon une matrice probabilité/gravité Identification des actions de prévention permettant d'éliminer ou de diminuer le risque (Equipement de protection individuel ou collectif, modification machine, ...) Rédaction du document unique d'évaluation des risques professionnels 	<p>C.23. Identifier et évaluer les risques auxquels sont soumis les salariés d'une organisation à l'aide du document unique d'évaluation des risques professionnels en vue de mettre en place des actions de correction et/ou de prévention pertinentes couvrant les dimensions techniques, humaines et organisationnelles des unités de travail</p> <hr/> <p>C.24. Déployer un plan de prévention des risques de la santé et sécurité au travail à partir des résultats de l'évaluation des risques professionnels et/ou des constats d'audit ISO 45001 et/ou des résultats des indicateurs SST et/ou des décisions du CSE et de la direction afin d'éliminer ou de limiter la survenance du risque pour les salariés</p>	<p>M.13. - Evaluation en situation professionnelle : Evaluation des risques professionnels et analyse d'un accident du travail (Questions ouvertes à partir de situation professionnelle réelle ou reconstituée)</p> <p>Evaluation de C23 et C24</p> <p>Livrable individuel : écrit professionnel en centre d'examen</p> <p>L'évaluation est une succession de situation professionnelle à analyser à partir des éléments mis à la disposition du candidat (vidéo d'une situation de travail et d'un accident).</p> <p>Le candidat doit réaliser les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifier les risques sur un poste de travail Réaliser la cotation des risques identifiés Proposer des actions de correction ou de prévention des risques pour les risques les plus forts 	<ul style="list-style-type: none"> Les risques au poste de travail sont identifiés avec précision Les risques sont cotés selon leur niveau de probabilité/gravité Le document d'évaluation des risques professionnels est complété de manière factuelle L'arbre des causes est élaboré selon les règles de l'analyse de l'accident La méthodologie d'analyse de l'accident doit permettre d'identifier les conséquences, les mesures conservatoires, les causes, les actions correctives et préventives identifiées.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> - Analyse d'un accident du travail ou presque accident : arbre des causes - Apport des premiers secours à une victime d'un accident ou d'un malaise - Présentation des résultats à la direction et aux parties prenantes : CSE, assureur, médecin du travail, ... - Formalisation du plan d'action de prévention des risques SST et suivi de la mise en œuvre 		<ul style="list-style-type: none"> - Compléter le document unique d'évaluation des risques (DUER) pour ce poste - Observer l'accident sur le poste de travail pour réaliser l'arbre des causes - Proposer un plan de prévention des risques suite à l'accident analysé 	
<p>Bloc n°5 : PILOTAGE DE LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET LA MAITRISE DE L'ENERGIE D'UNE ORGANISATION</p> <p>A.12. Évaluation de la conformité réglementaire et normative en matière d'environnement et d'énergie d'une organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification des acteurs de la protection de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME, agende de l'eau, DREAL, Office de la biodiversité, INERIS, SDIS ...) - Recensement des exigences légales et réglementaires (code de l'environnement, ...) - Mise en place un dispositif permanent de veille réglementaire - Recensement des exigences normatives selon un référentiel (ISO 14001, ISO 50001, ...) avec un outil d'état des lieux 	<p>C.25. Assurer une veille légale, réglementaire et normative applicable à une organisation en matière de protection de l'environnement et de maîtrise de l'énergie à l'aide d'un outil de veille (logiciel dédié) pour s'assurer de la complétude des informations et anticiper les évolutions réglementaires</p>	<p>M.14. - Etude de cas - Environnement (mise en situation professionnelle reconstituée) Evaluation de C25, C26 Livrable individuel : écrit professionnel en centre d'examen</p> <p>A partir d'un dossier descriptif d'une entreprise et du code de l'environnement, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les textes réglementaires applicables en matière de protection de l'environnement - évaluer les écarts réglementaires ou normatifs identifiés. - Statuer sur la situation administrative de l'entreprise selon la réglementation des 	<ul style="list-style-type: none"> • Les sources réglementaires et les textes potentiellement applicables sont identifiés • L'outil de veille permet d'identifier les textes et réglementations applicables à une entité • Les écarts à la réglementation sont identifiés et évalués (minime/majeur) • La situation ICPE de l'entreprise est évaluée selon la réglementation • Les écarts à la réglementation sont hiérarchisés par niveau de priorité des risques environnementaux encourus
<p>C.26. Identifier les écarts à la réglementation et à une norme environnementale de type ISO 14001 à l'aide de la veille réglementaire et normatives et d'un outil d'état des lieux afin d'évaluer le niveau de conformité de l'organisation et d'évaluer le niveau de gravité avec une matrice de criticité</p>			

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> - Statut de l'applicabilité des exigences à l'organisation : <i>réglementation des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE), Directive SEVESO, Déchets, ..</i> - Identification des écarts et cotation de leurs niveaux de gravité (matrice de criticité) pour la protection de l'environnement 		installations classées pour la protection de l'environnement	
<p>A.13. Déploiement d'une démarche de prévention des risques environnementaux et énergétiques liés à l'activité de l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification des notions de danger, risque, dommage, accident et incident - Identification des risques environnementaux liés à l'activité de l'organisation - Identification des énergies consommées par l'activité et l'impact sur l'environnement - Quantification des consommations énergétiques en volume et en coût - Analyse d'un compte-rendu d'analyse biologique et/ou chimique - Réalisation de l'analyse environnementale d'une organisation - Évaluation de l'impact et du danger d'une organisation pour la protection de l'environnement - Classement des risques selon une matrice probabilité/gravité 	<p>C.27. Identifier et évaluer les risques environnementaux significatifs d'une organisation à l'aide de l'analyse environnementale en vue de mettre en place des actions de correction et/ou de prévention pertinentes visant à réduire et limiter l'impact des activités d'une organisation sur la biodiversité et le dérèglement climatique</p>	<p>M.15. - Evaluation en situation professionnelle : Protection de l'environnement et maîtrise de l'énergie (Questions ouvertes à partir de situation professionnelle réelle ou reconstituée) Evaluation de C27 et C28 Livrable individuel : écrit professionnel en centre d'examen</p> <p>L'évaluation est une succession de situation professionnelle à analyser à partir des éléments mis à la disposition du candidat sur une entreprise réelle ou simulée. Le candidat doit réaliser les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser l'analyse environnementale d'une entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> • L'analyse environnementale est complète • Les déchets produits par l'activité économique sont identifiés et classés selon une nomenclature réglementaire • Les consommations énergétiques sont calculées et des ratios sont suivis • Les risques environnementaux sont identifiés et sont évalués • Des actions de prévention sont formalisées dans le plan de maîtrise des risques • Le niveau de conformité de de l'organisation est évalué et les données argumentées • La matrice de criticité permet d'évaluer le niveau de gravité
<p>C.28. Déployer un plan de maîtrise des risques industriels (Plan Particulier d'intervention – PPI) à partir du recensement des phénomènes dangereux (incendie, explosion, pollution) et de l'état des lieux des risques pour la protection de l'environnement (eau, air, déchets, sols) et les conséquences qui en découleraient en formalisant sous forme de plan d'action les mesures de prévention (réduction de la probabilité) et de protection (réduction de la gravité) mises en place ou prévues.</p>			

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> - Identification des actions de prévention permettant d'éliminer ou de diminuer le risque - Élaboration des indicateurs environnementaux (ratios) à partir de l'identification des rejets produits et des énergies consommées - Rédaction d'un Plan Particulier d'Intervention (PPI) - Identification des leviers d'action pour réduire les consommations énergétiques - Identification des différentes catégories de déchets (Déchet industriel banal, déchet industriel dangereux, DASRI, ...) - Classement des déchets selon la réglementation de la nomenclature déchet - Mise en place un dispositif de tri des déchets selon leur potentiel de valorisation - Choix des filières adéquates à la collecte, le traitement et la valorisation des déchets - Favorisation des éco-gestes - Formalisation et suivi d'un plan de maîtrise des risques 		<ul style="list-style-type: none"> - Classer les déchets selon la nomenclature réglementaire des déchets - Calculer les consommations énergétiques d'une entité - Réaliser la cotation des risques significatifs identifiés - Proposer des actions de correction ou de prévention des risques pour les risques les plus forts 	<ul style="list-style-type: none"> • Le niveau de gravité est évalué, et les données argumentées.
--	--	---	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

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

Le titre de Responsable Management Durable Qualité Sécurité Environnement est quant à lui **obtenu si le candidat obtient les cinq blocs de compétences** compris au sein de la certification et qu'il réussit l'évaluation transverse ci-dessous :

- **Mise en situation professionnelle réelle**

Livrables individuels : rapport écrit et présentation orale de 25 minutes devant un jury de deux professionnels QSSE

Le candidat doit mettre en œuvre un projet QSSE dans une organisation après une période de 16 à 20 semaines d'immersion en milieu professionnelle. Le processus et les résultats obtenus sont restitués à l'écrit (synthèse) et à l'oral auprès d'un jury de professionnel QSSE.

Certification accessible aux personnes en situation de handicap. Le référent certification en accord avec le référent handicap et le candidat est garant de l'adaptation :

- des rythmes d'apprentissage et des temps de formation,
- des modalités pédagogiques, contenus, outils et support,
- des modalités d'évaluation des compétences.

La CCI Allier s'engage à poursuivre l'élaboration des modalités inclusives de formation permettant une évolution du format des référentiels et des modalités d'évaluation.

Lexique des sigles utilisés dans le référentiel :

- QSSE : Qualité Santé Sécurité Environnement
- RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises
- RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données
- SST : Santé et Sécurité au Travail
- ISO : International Standard Organisation
- CSE : Comité Social et Economique
- HAS : Haute Autorité de Santé