

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### REFERENTIEL DE COMPETENCES ET DE CERTIFICATIONS

Face à un besoin d'accompagner les collaborateurs dans les établissements à travailler dans des conditions favorables et à limiter tout ce qui est facteur de stress, voire d'épuisement professionnel, la certification s'adresse aux salariés de l'entreprise souhaitant développer leurs compétences en lien avec la gestion des activités de protection et de prévention des risques professionnels au travail en réponse à l'obligation de l'article L4644-1 du code du travail.

#### Prérequis :

- Une expérience en entreprise d'une année au minimum et avec des connaissances et appétences sur les risques psycho-sociaux et professionnels de l'entreprise.
- Avoir un projet d'engagement dans la politique sociale de l'entreprise.

**Modalités de vérification des prérequis :** Le dossier de candidature et l'entretien de positionnement avec le responsable de la certification permettent de vérifier les prérequis.

**Candidat en situation de handicap :** Tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager les modalités d'évaluation et obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation. Les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés. Sur le conseil du référent Handicap et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité pourra être adaptée.

REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Exercer une mission de référent Santé, Sécurité et Qualité de Vie au Travail (QVCT)</b>		
<b>C1. Analyser les principaux signes d'alertes en lien avec la qualité de vie au travail de l'établissement</b> (absentéisme, fatigue, perte d'envie, turn-over, manque de motivation ...) en s'appuyant sur les données existantes (Réglementation, enquêtes, évaluations, données sociales...) et en tenant compte des informations transmises par les acteurs relais de la santé et du bien-être au travail (médecin du travail, CHSCT, managers, représentant du personnel, membres	<b>Évaluation :</b> Etude de cas pratique portant sur la conception et la mise en place d'une démarche QVCT au sein d'un établissement avec soutenance orale.  <b>Réalisations demandées au candidat :</b>  A partir d'un ensemble de document présentant les caractéristiques d'un établissement remis au candidat, il lui est demandé :	<b>Cr1.1.</b> Le candidat identifie correctement les différents enjeux de l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeux liés à l'efficacité des services : qualité de service, qualité des soins, innovation technique, sociale, organisationnelle, etc ...</li> <li>• Enjeux liés au travail : autonomie, engagement, charge de travail, contenu du travail, relations professionnelles, environnement physique et technique,</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>du CSE ...) afin de cadrer le projet de Qualité de vie au travail (QVCT) à mettre en œuvre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D'analyser les principaux signes d'alertes en lien avec la qualité de vie au travail ressentis dans l'établissement,</li> <li>• De proposer des actions expérimentales en réponse aux problèmes identifiées,</li> <li>• De présenter les différentes conditions et ressources permettant leur mise en place,</li> </ul> <p>Le candidat présente ensuite à l'oral les actions proposées et décrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le style de communication à adopter auprès des parties prenantes ainsi que les arguments sur lesquels s'appuyer,</li> <li>• La démarche d'évaluation des actions mise en place,</li> <li>• Les conditions nécessaires à l'ancrage de la démarche QVCT dans le quotidien de l'établissement.</li> <li>• Il est également interrogé sur le cadre réglementaire de la QVCT.</li> </ul> <p><b>Conditions de réalisation :</b> Evaluation individuelle réalisée chez le certificateur</p>	<p>compétences, etc ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeux sociétaux : diversité, égalité professionnelle, conciliation des temps, etc ...</li> </ul> <p><b>Cr1.2.</b> En fonction des enjeux identifiés et des documents remis, le candidat identifie correctement les indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De santé (taux de maladies professionnelles, inaptitudes, accidents...),</li> <li>• Indicateurs de perception (satisfaction, sentiment d'équité, attentes...),</li> <li>• Indicateurs de fonctionnement (absentéisme, taux de non-qualité...),</li> </ul> <p><b>Cr1.3.</b> Le candidat connaît le cadre réglementaire en lien avec la QVCT.</p>
<p><b>C2. Elaborer des prototypes d'actions QVCT et sécurité à expérimenter</b> en fonction d'objectifs de bien-être et de performance précis et mesurable, en faisant collaborer les équipes opérationnelles et dirigeantes <b>et les comparer entre elles</b> au regard de l'urgence et de la gravité des problèmes à résoudre <b>afin de choisir les plus pertinentes.</b></p>		<p><b>Cr2.1.</b> Les actions expérimentales élaborées sont cohérentes au regard des signes d'alertes identifiés. Elles sont construites sur la base :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des problématiques identifiées et de leur analyse,</li> <li>• Des critères de choix : conditions de faisabilité, réversibilité, durée, coûts ...</li> <li>• Des critères d'urgence et de priorité,</li> </ul> <p><b>Cr2.2.</b> Le candidat propose des critères associés pertinents au regard des actions expérimentales conçues (l'absentéisme, les conditions de travail, la démographie, le parcours, la production, la santé et la sécurité).</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><b>C3. Organiser la mise en place des actions expérimentales QVCT choisies</b> au regard des moyens disponibles au sein de l'entreprise (humains, temporels, organisationnels ...), en clarifiant les différents aspects de leur mise en œuvre (plan d'action, calendrier, livrables, réunions ...) tout en identifiant les personnes relais qui seront amenés à les piloter et à les évaluer <b>afin de s'assurer de la complétude des ressources nécessaires à la réussite de projet QVCT.</b></p>		<p><b>Cr3.</b> Pour chaque action expérimentale élaborée, le candidat présente une démarche de mise en place optimale et adaptée aux ressources et capacités de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acteurs et services concernés,</li><li>• Ressources à mobiliser (humaines, organisationnelles, financières...),</li><li>• Etapes clés,</li><li>• Résultats attendus,</li></ul>
<p><b>C4. Accompagner les personnes concernées par l'expérimentation QVCT</b>, en adoptant une posture bienveillante et en s'appuyant sur des arguments favorisant leur compréhension et leur implication tout en tenant compte des spécificités à adopter concernant les collaborateurs en situation de handicap <b>afin de les sensibiliser et les aider à dépasser leurs craintes et favoriser leur engagement dans la démarche.</b></p>		<p><b>Cr4.1.</b> Le candidat propose de s'appuyer sur un style de communication positif et bienveillant permettant d'impliquer les agents concernés, la ligne hiérarchique et les instances représentatives du personnel.</p> <p><b>Cr4.2.</b> Le style de communication est centré sur les objectifs et enjeux RH.</p> <p><b>Cr4.3.</b> Le candidat justifie correctement l'intérêt d'adopter un état d'esprit ouvert, positif et constructif pour favoriser l'émergence d'idées nouvelles et réellement efficaces pour l'organisation.</p> <p><b>Cr4.3.</b> Le candidat propose de communiquer de façon continue lors de l'ensemble des étapes de la mise en place des actions QVCT permettant de convaincre les plus réfractaires et de recueillir les premiers retours pour être au plus près des besoins. Le candidat présente correctement les spécificités à mettre en place dans son style de communication pour une personne en situation de handicap.</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><b>C5. Mesurer l'efficacité des actions QVCT mises en place</b> en s'appuyant sur des indicateurs de performance et de bien-être et en accompagnant les salariés concernés à évaluer par eux-mêmes leurs effets et à exprimer les nouvelles difficultés causées <b>afin de valider les expérimentations à retenir ou, le cas échéant, d'identifier les axes d'améliorations possibles.</b></p>		<p><b>Cr5.1.</b> Le candidat propose d'évaluer les actions mises en place tous les 3 à 6 mois en s'appuyant sur des indicateurs de participation, de satisfaction et RH (absentéisme, engagement, RPS...).</p> <p><b>Cr5.2.</b> Le candidat propose de s'appuyer sur des moyens adaptés :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• questionnaires aux salariés,</li><li>• suivi d'indicateurs RH/QVCT,</li><li>• Réunions sur des questions ciblées.</li></ul>
<p><b>C6. Déployer la démarche QVCT expérimentée</b> en formalisant et en capitalisant les processus d'apprentissage individuels et collectifs en vue de leur réexploitation face à de nouvelles situations complexes <b>afin de l'inscrire dans le quotidien de l'établissement et obtenir ainsi des résultats durables.</b></p>		<p><b>Cr6.1.</b> Le candidat présente correctement les différents moyens permettant de déployer la démarche QVCT en la formalisant :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Construction de la démarche officielle en collaboration avec les parties prenantes,</li><li>• Spécification des actions à expérimenter intégrant les éléments de diagnostic déjà disponibles (actions identifiées mais non expérimentées par exemple) et les premiers enseignements de la démarche,</li></ul> <p><b>Cr6.2.</b> Le transfert des méthodes et des apprentissages proposés par le candidat est optimal :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Formation interne,</li><li>• Outillage et méthodes créés par les parties prenantes (guide simple et concret sur l'évaluation avec quelques fiches outils ; fiche pour communiquer sur une expérimentation ...),</li><li>• Partage d'expériences et d'enseignements,</li></ul>