

REFERENTIEL DU CQPM

Titre du CQPM : **Coordonnateur du système Q, S, E (Qualité, Sécurité, Environnement)**

1. REFERENTIEL D'ACTIVITES DU CQPM

1.1. Mission (s) et activités visées par la certification professionnelle

Le coordonnateur de système Q, S, E (Qualité, Sécurité, Environnement) est un acteur essentiel dans la gestion des processus internes de l'entreprise, avec pour mission principale d'assurer la conformité, d'améliorer la performance et de gérer les risques relatifs à la qualité, à la sécurité et à l'environnement au sein de secteurs d'activités industriels ou connexes (Aéronautique & Spatial, Automobile & Cycles, Electrique, Electronique & Numérique, Ferroviaire, Mécanique, Métallurgie & Sidérurgie intégrant une partie Nucléaire, Naval & Energies Marines Renouvelables, Chimie, Pharmacie, Agro-alimentaire, ...).

Le coordonnateur QSE est chargé de mettre en place et de suivre les systèmes de gestion intégrée pour garantir le respect des normes et des exigences légales dans ces trois domaines : Qualité, Sécurité et Environnement. Il est également responsable de l'identification, de l'évaluation et de la gestion des risques liés à la qualité, à la sécurité et à l'environnement tels que les enjeux climatiques (amendement des normes ISO février 2024), et propose des actions correctives lorsque nécessaire.

Le coordonnateur QSE rédige des rapports réguliers pour la direction de l'entreprise ou pour le responsable QSE, coordonne les actions avec les différents services et effectue une veille réglementaire et normative (ex : ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, code de l'environnement...) pour anticiper toute évolution

Le coordonnateur QSE suit la performance des processus en définissant des indicateurs et en réalisant des audits internes et/ou externes pour vérifier la conformité des pratiques.

Il accompagne l'ensemble des collaborateurs aux enjeux QSE et veille à l'amélioration continue des processus.

Enfin, dans le domaine de l'environnement, le coordinateur QSE met en œuvre des actions pour réduire l'empreinte environnementale de l'entreprise, par exemple en améliorant l'efficacité énergétique, en réduisant les déchets et en favorisant le recyclage. Il veille à ce que l'entreprise soit en conformité avec les normes environnementales et qu'elle obtienne, le cas échéant, les certifications ou labels écologiques.

Le coordonnateur QSE est désormais fortement influencé par les préoccupations sociétales, environnementales et éthiques, notamment la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), qui est au cœur de la stratégie d'une majorité d'entreprises notamment dans la transition énergétique en mettant en place des pratiques plus responsables pour limiter les impacts négatifs, réduire les émissions à effet de serre et optimiser les ressources naturelles.

En fonction des différents contextes et/ou organisations des entreprises, les missions ou activités du titulaire portent sur :

- **L'analyse d'un système de management QSE ;**

Cette activité a pour finalité de veiller à la cohérence et à la mise à jour des systèmes de managements QSE au regard du contexte de l'entreprise ou de l'organisme, des normes et la réglementation actualisée applicable.

Elle consiste à établir les liens entre les différentes composantes de l'entreprise (domaines d'application du système de management QSE, contexte et politique de l'entreprise ou de l'organisme), en tenant compte des besoins et retours des parties intéressées et d'effectuer une analyse des référentiels applicables à l'entreprise ou à l'organisme (textes réglementaires, normes, consignes, ...).

Au regard de la législation/réglementation ainsi que de l'évolution de l'entreprise, l'identification, l'analyse et la priorisation des risques et opportunités de la conformité des référentiels permet de proposer des actions de mise en conformité ou d'amélioration lors des revues de processus et revues de direction.

- **Le pilotage des activités opérationnelles ;**

Cette activité a pour finalité le déploiement de la politique QSE, d'assurer l'alignement entre les objectifs stratégiques et les objectifs opérationnels en réalisant des actions de mise en conformité identifiées dans le système de management QSE de l'entreprise ou de l'organisme.

Elle consiste à proposer un calendrier ou plan d'actions structuré et articulé autour d'objectifs opérationnels et d'en assurer le pilotage à l'aide d'indicateurs de suivi et d'outils de type GANTT, tableau PDCA, outils numériques pour la gestion des risques, logiciels spécialisés, ...

- **L'évaluation des performances et l'adaptation d'un système de management QSE ;**

Cette activité consiste à la mise en place d'un système de surveillance permettant de veiller à la maîtrise des risques QSE et d'en améliorer son efficacité et son efficience, de disposer d'un outil permettant de s'adapter rapidement aux évolutions de l'environnement.

A partir des objectifs stratégiques, l'activité consiste également à mettre en place des indicateurs de performance des processus et de routines opérationnelles destinés à mettre sous surveillance le système de management et de veiller à sa cohérence.

Un suivi de la conformité des processus est réalisé à partir d'un référentiel d'audit en cohérence avec les exigences du système ou les exigences des parties intéressées, afin de fournir un rapport d'audit, statuant sur la conformité ou non-conformité des processus sous forme de constat d'écart au regard des critères d'audit.

Ce rapport d'audit permet de mettre en lumière des non-conformités afin de mettre en place des actions en fonction du niveau de gravité des non-conformités, et d'analyser des causes racines pour proposer des solutions ou actions pragmatiques efficaces et pérennes.

- **L'accompagnement des équipes et la coordination de l'amélioration continue**

Cette activité a pour finalité l'élaboration et la mise en place des projets d'amélioration continue dans le but d'assurer la performance optimale de l'entreprise.

Cela consiste à partir de plans d'actions établis de :

- *réunir les équipes en charge de ces plans d'actions et de mettre en place des séances de travail ;*
- *les accompagner aux méthodes et outils de l'amélioration continue,*
- *coordonner les équipes et les plans d'actions autour des objectifs, du planning établi,*
- *suivre l'état d'avancement, de traiter les difficultés ou écarts remontés par les équipes en identifiant avec elles les solutions correctives ou contre mesure à apporter.*

1.2. Environnement de travail

Le coordonnateur de système Q, S, E (Qualité, Sécurité, Environnement) exerce ses activités au sein d'entreprises industrielles, de sociétés de services, de bureaux d'études et d'ingénierie, ... en relation avec différents services (production, qualité, maintenance, RH ...) et parties intéressées externes (clients, fournisseurs, DREAL (Direction Régionale Environnement Aménagement Logement), sous- traitant...).

Le poste requiert également des déplacements fréquents entre son bureau, les services et les ateliers de l'entreprise, ainsi qu'à l'extérieur de l'entreprise (sur des sites parfois éloignés) : pour réaliser ces missions (audits ou visites de fournisseurs, réunions professionnelles...).

Son travail n'est donc pas figé dans un seul endroit : il est souvent partagé entre le bureau et le terrain. Par exemple, lors des inspections ou des évaluations des risques, il peut être amené à travailler directement sur les sites de production ou dans des zones spécifiques, où les risques sont plus élevés (zones à risques chimiques, usines, entrepôts, etc.).

Le coordonnateur QSE peut être amené à utiliser une large gamme d'outils pour mener à bien ses missions. Il peut notamment s'appuyer sur des logiciels spécifiques pour la gestion de la qualité, des risques et des aspects environnementaux. Des outils comme les logiciels de gestion des incidents, de conformité ISO, ou encore des systèmes de reporting sont susceptibles d'être utilisés pour suivre et analyser les performances de l'entreprise en matière de qualité, de sécurité et d'environnement.

Les tableaux de bord, les indicateurs de performance (KPI), et les outils d'analyse des risques (par exemple les matrices de risques) sont des éléments essentiels dans son travail quotidien. Ils lui permettent de suivre l'évolution des actions entreprises et de prendre des décisions basées sur des données objectives.

De plus, il doit constamment mettre à jour les procédures, les plans d'action et les documents internes relatifs aux normes de qualité, de sécurité et d'environnement pour assurer la conformité avec les exigences légales et réglementaires.

1.3. Interactions dans l'environnement de travail

Le coordonnateur de système Q, S, E (Qualité, Sécurité, Environnement) agit généralement sous la supervision du responsable QSE dans le cadre de l'intégration de système Qualité, Sécurité et Environnement.

Il interagit en interne tant avec les responsables de production qu'avec les autres services : ressources humaines, commercial, marketing, études et méthodes, achats, maintenance, logistique, etc. ... avec lesquels le coordonnateur QSE échange pour garantir l'application des bonnes pratiques en matière de QSE.

Ses interactions comprennent notamment :

- *La Production* : Il collabore avec les responsables de production pour veiller à ce que les processus respectent les normes de sécurité, de qualité et d'environnement. Cela inclut la mise en place de contrôles qualité, la gestion des risques de sécurité et la gestion de l'impact environnemental des activités de production.
- *Les Ressources humaines* : Le coordonnateur QSE intervient avec les ressources humaines pour organiser la formation des salariés sur les bonnes pratiques QSE, en veillant à ce que chacun soit sensibilisé et formé aux risques et aux normes en vigueur. Il participe aussi à la définition en matière de bien-être et de sécurité au travail.
- *La Maintenance* : La collaboration avec le service maintenance est essentielle pour garantir que les équipements respectent les normes de sécurité et soient régulièrement entretenus pour éviter les risques d'incidents. Le coordonnateur QSE veille à la mise en place de procédures de maintenance préventive et corrective conformes aux standards QSE tout en intégrant les risques de coactivités possibles liés à ces interventions.
- *La Logistique* : Il coordonne avec la logistique pour optimiser la gestion des déchets, des matériaux et de la chaîne d'approvisionnement, en garantissant que ces processus respectent les normes environnementales et de sécurité.

En externe, il est support pour répondre aux demandes avec les services QSE des clients et surtout avec les fournisseurs, les prestataires de service, les sous-traitants, les auditeurs et des réseaux professionnels.

Ses interactions comprennent notamment :

- *Le Contrôle de la qualité des produits* : Le coordonnateur QSE veille à ce que les produits ou services fournis par les fournisseurs respectent les normes de qualité, de sécurité et d'environnement. Cela peut comprendre des audits de fournisseurs, des inspections des matériaux à leur arrivée et des contrôles de conformité.
- *Le Partage des exigences QSE* : Il est également responsable de la communication des exigences spécifiques de l'entreprise en matière de qualité, de sécurité et d'environnement. Il veille à ce que les fournisseurs et sous-traitants respectent ces exigences dans leurs propres processus.
- *Le Suivi des performances* : Le coordonnateur QSE évalue la performance des fournisseurs et sous-traitants en matière de conformité aux normes QSE et intervient en cas de non-respect des engagements.

1.4. Analyse et évolutions du métier

Les nouvelles technologies ont largement modifié le métier de coordonnateur QSE, avec l'introduction d'outils numériques pour la gestion des risques et l'analyse des performances QSE :

- **Digitalisation des processus** : Utilisation de logiciels spécialisés permettant de centraliser toutes les informations relatives à la gestion de la qualité, de la sécurité et de l'environnement. Ces outils facilitent les audits, le suivi des actions correctives et la gestion des documents normatifs.
- **Automatisation des audits** : Les capteurs, permettent de surveiller en temps réel les conditions de travail, la qualité de l'air, les niveaux de bruit ou les émissions de gaz, rendant les audits plus efficaces et précis.
- **Data Analytics** : Utilisation des données pour analyser les tendances et prédire les risques devient de plus en plus courante. Grâce à l'analyse des données collectées, le coordonnateur QSE peut mettre en place des actions préventives avant l'apparition de non-conformités.

2. REFERENTIEL DE COMPETENCES

Compétences et connaissances afférentes au CQPM visé :

Pour cela, il (elle) doit être capable de :

Blocs de compétences	Compétences professionnelles	Connaissances associées
BDC + Code Bloc L'analyse d'un système de management QSE	1. Analyser les composantes du contexte d'une entreprise ou d'un organisme	- Les notions de contexte, d'enjeux et d'attentes des parties - Les normes : ISO 9001_2015 / ISO 45001 / ISO 14001 - Les méthodes et outils pour intégrer l'approche risques et opportunités dans les systèmes de management QSE - Le fonctionnement de la législation communautaire et nationale - Les obligations réglementaires et les exigences attenantes - Les responsabilités administratives, civiles et pénales en matière d'environnement
	2. Identifier et évaluer les risques et les opportunités	
	3. Réaliser tout ou partie de la veille réglementaire	
BDC + Code Bloc Le pilotage des activités opérationnelles	1. Définir des objectifs opérationnels et indicateurs associés	- Les stratégies des entreprises et système de management - La déclinaison d'objectifs entreprises en objectifs opérationnels. - La coordination des objectifs de performance et la planification - Les outils et méthodes pour suivre les activités et missions des activités opérationnelles (outils numériques et logiciels spécialisés, ...)
	2. Planifier des activités opérationnelles	
	3. Piloter des activités opérationnelles	
BDC + Code Bloc L'évaluation des performances et l'adaptation d'un système de management QSE	1. Surveiller, mesurer et analyser les processus	- Les méthodes et outils pour le fonctionnement des processus - La fiabilisation et l'optimisation de processus à partir de solutions - La définition d'indicateurs de performance et la construction de tableau de bord - Les étapes de réalisation d'un audit interne - Les techniques d'audit et postures de l'auditeur - Les différents outils, méthodes ou démarches - L'analyse de données (Data Analytics), l'automatisation des audits
	2. Auditer un processus QSE	
	3. Traiter les non-conformités et proposer des actions correctives	
BDC + Code Bloc L'accompagnement des équipes et la coordination de l'amélioration continue	1. Accompagner les équipes aux méthodes et outils d'amélioration continue	- La logique de l'amélioration continue dans les sociétés industrielles ou de services - Les outils de progrès permanent pour améliorer les processus - Les outils de coordination des actions ou plan d'actions - Les outils de pilotage de l'amélioration continue - Les outils de la conduite du changement
	2. Coordonner les acteurs et piloter les actions d'amélioration continue	

3. REFERENTIEL D'EVALUATIONS

3.1. Conditions de réalisation et d'évaluation des compétences professionnelles selon les critères mesurables, observables et les résultats attendus

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
1. Analyser les composantes du contexte d'une entreprise ou d'un organisme	Les axes stratégiques de l'entreprise ou de l'organisme et des engagements pris par la Direction sont connus.	<u>En matière de méthodes utilisées :</u> L'analyse repose sur une méthode structurée qui prend en compte : • La finalité de l'organisation (Mission, vision), • Les enjeux internes et externes, • L'identification des parties intéressées, de leurs besoins et leurs priorisations.	Le lien entre le domaine d'application du système de management QSE, le contexte et la politique de l'entreprise ou de l'organisme est établi. Le résultat de l'analyse est pertinent au regard : • Du contexte actuel de l'entreprise ou de l'organisme et des évolutions ou modifications exprimées ou latentes, • Des besoins et retours d'information des parties intéressées, • Des référentiels identifiés, nécessaires et applicables à l'entreprise ou l'organisme (textes réglementaires, normes, consignes...).
		<u>En matière de moyens utilisés :</u> L'utilisation des outils d'analyses est privilégiée (type SWOT, PESTEL, cartographie des parties intéressées). Ils sont adaptés à la culture de l'entreprise.	
		<u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u> La prise en compte des besoins et attentes des parties intéressées est réalisée en s'appuyant sur des rencontres, du questionnement, ...	
		<u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> Les contraintes et enjeux sont pris en compte sur différentes dimensions (par exemple : Politiques, économiques, social, technologiques, environnemental, légal).	

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
2. Identifier et évaluer les risques et les opportunités	Le cadre est défini (contexte, parties intéressées et leurs besoins, enjeux internes et externes). Le périmètre d'analyse est connu (processus concernés).	<u>En matière de méthodes utilisées :</u> - L'approche risques et opportunités est intégrée à la démarche QSE selon une méthode adaptée au contexte de l'entreprise ou de l'organisme. - Un plan d'actions est proposé et accompagné d'indicateurs adaptés.	Les risques et opportunités sont identifiés, analysés et priorisés. Un lien est fait entre ces éléments d'analyse et les revues de processus et revues de direction.
		<u>En matière de moyens utilisés :</u> Les modalités d'analyse prennent en compte le degré de maturité des systèmes de management et des dispositions existantes.	
		<u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u> La Direction ou le responsable hiérarchique est sollicité pour accompagner la démarche. Les pilotes de processus sont impliqués dans la démarche. Les collaborateurs sont associés.	
		<u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> Les contraintes réglementaires (ex. Document unique) et exigences des systèmes de management (ex. analyse environnementale) sont intégrées à la démarche.	

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
3. Réaliser tout ou partie de la veille réglementaire	Les activités de l'entreprise sont connues. Le périmètre d'action de l'entreprise est défini. Les principaux interlocuteurs (Inspecteur du travail, inspecteur DREAL, CARSAT, ...) sont identifiés.	<u>En matière de méthodes utilisées :</u> La méthode reprend les grands axes suivants : • Définir le périmètre de la veille en fonction du domaine d'activité de l'entreprise, • Identifier les sources d'information, • Analyser des textes, • Évaluer la conformité, • Préconisation d'un plan d'action pour être conforme.	Le contenu du référentiel réglementaire est maintenu à jour. L'évaluation de la conformité est réalisée en tenant compte des évolutions législatives/réglementaires, ainsi que des évolutions de la société. Les actions de mise en conformité sont proposées.
		<u>En matière de moyens utilisés :</u> Le processus de veille réglementaire est structuré. Une mise à jour de la base de données réglementaires est prévue. La conformité réglementaire est évaluée et des plans d'actions y sont associés.	
		<u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u> Les interlocuteurs privilégiés sont identifiés (Inspecteur du travail, inspecteur DREAL, CARSAT, ...). Leurs exigences sont prises en compte.	
		<u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> Les réglementations spécifiques au cœur de métier sont prises en compte (ex. : codex alimentaires pour l'agro-alimentaire).	

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
4. Définir des objectifs opérationnels et indicateurs associés	La stratégie de l'entreprise est comprise. Le système de management est connu. Les ressources disponibles sont connues (fonctions, compétences et disponibilités au sein de l'organisation).	<u>En matière de méthodes utilisées :</u> La méthode d'élaboration des plans stratégiques des services ou processus est structurée et en phase avec les axes de la politique de l'entreprise ou de l'organisme. Des objectifs et des indicateurs en découlent.	Les objectifs opérationnels traduisent bien pour chaque service les objectifs stratégiques de la Direction. Les objectifs sont réalistes, atteignables. Les indicateurs définis permettent d'apprécier les résultats attendus / obtenus en lien avec les objectifs opérationnels. La robustesse des indicateurs doit être vérifiée et améliorée si nécessaire.
		<u>En matière de moyens utilisés :</u> Les objectifs définis sont SMART : • Spécifique (Simple, Clair, Précis, sans ambiguïté, Représentatifs du programme auxquels ils se rattachent), • Mesurable (avec des indicateurs), • Atteignable, • Réaliste, • Temporel.	
		<u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u> Les ressources sont informées des rôles, missions et responsabilités attendues. Leur engagement est recherché.	
		<u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> Les contraintes économiques, matérielles, humaines sont prises en compte.	

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
5. Planifier des activités opérationnelles	Dans le cadre d'activités à planifier en lien avec le déploiement de la politique QSE d'une organisation. Les ressources et activités sont connues. Le système de planification est mis à disposition.	<u>En matière de méthodes utilisées :</u> La planification des activités est optimisée selon une méthode structurée faisant apparaître des possibilités de jalonnement.	L'ensemble des activités est structuré et planifié. L'alignement des objectifs avec ceux définis dans le système de management est recherché. Un calendrier est proposé et articulé de manière pertinente. Des indicateurs de suivi permettent de justifier de l'état l'avancement des actions.
		<u>En matière de moyens utilisés :</u> L'utilisation d'outils de planification est favorisée, elle est adaptée à la structure des activités et des ressources matérielles de l'entreprise (tableau de suivi, planning type GANTT, tableau d'avancement PDCA...).	
		<u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u> Les données de planification sont collectées et structurées, leur cohérence est vérifiée auprès des différentes parties intéressées. Les données collectées comportent un libellé de l'activité, un objectif mesurable, le temps alloué, les ressources compétences associées, ...	
		<u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> La planification est optimisée en tenant compte : • Des tâches critiques, des contraintes, des marges de manœuvre, des échéances, ... • Des points de validation et de cadrage, • Des séances de travail nécessaires. La disponibilité des ressources nécessaires est vérifiée. Les risques sont pris en compte pour l'élaboration des priorités.	

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
6. Piloter des activités opérationnelles	A partir d'un pilotage à réaliser sur la base d'un plan d'actions à mener, et d'objectifs à atteindre nécessitant la mise en œuvre d'indicateurs.	<u>En matière de méthodes utilisées :</u> La méthode de mesure et de suivi des indicateurs est adaptée à leur variabilité, notamment en termes de fréquence ; elle est justifiée par des données, situations et éléments de référence du type : • Référentiel des indicateurs de performance (définition, utilité, mode de calcul, représentation visuelle...) utilisés pour l'opération ou pour le sujet traité, • Conditions de mise en œuvre, • Graphiques d'évolution des mesures. Mesures partagées avec les équipes engagées dans la démarche.	La définition et le choix des indicateurs sont pertinents et assimilables pour tout le personnel. Ils mettent en évidence de manière visuelle les évolutions et les écarts. Les retours d'expériences sont réalisés.
		<u>En matière de moyens utilisés :</u> Les supports (type tableaux de bords) sont adaptés au contexte et la culture de l'entreprise. La structure des outils permet de consolider des données, de les structurer, d'analyser une situation ou une tendance...)	
		<u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u> Les parties intéressées sont accompagnées vers l'atteinte des objectifs. Des réunions d'étapes sont réalisées. L'équipe est informée sur les résultats et la performance.	
		<u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> L'évolution du contexte (ressources, climat social, réglementation) est à prendre en considération.	

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
7. Surveiller, mesurer et analyser les processus	A partir de la démarche du processus de l'entreprise.	<u>En matière de méthodes utilisées :</u> La méthode employée repose sur : • Sa simplicité de mise en œuvre, • Sa facilité de compréhension par tous les acteurs de l'entreprise, • Ses effets durables et quantifiables. Tout en respectant la culture et le fonctionnement de l'entreprise.	Le système de surveillance est adapté en termes de : - Indicateurs, - Processus - Routines de vérification (fréquences), - Analyse et évaluation des résultats. Le système mis en place permet de : - maîtriser voire réduire les risques QSE, - disposer d'une organisation efficace, - capitaliser les savoir-faire et de mieux utiliser les compétences, - s'adapter rapidement aux évolutions de son environnement, - améliorer son efficacité et son efficience, - augmenter sa rentabilité.
		<u>En matière de moyens utilisés :</u> La mise sous contrôle des processus est organisée pour permettre la mesure des effets. Des procédures d'alerte et des règles de suivi sont établies.	
		<u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u> Les résultats sont partagés en termes de constats, analyses, contre mesure à visées correctives, système de prévention à mettre en place. Les collaborateurs sont formés.	
		<u>Selon quelles contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> Les contraintes normatives <u>réglementaires législatives</u> sont prises en compte dans la mise en place du système de surveillance.	

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
8. Auditer un processus QSE	Les éléments de fonctionnement de l'organisation (organigramme, flux, procédures, procédés...), les référentiels applicables sont mis à disposition. L'organisation doit porter sur au moins un champ d'intervention QSE Le champ et le référentiel d'audit sont fournis (entreprise, usine, normes applicables...)	<u>En matière de méthodes utilisées :</u> Le choix de la méthode d'audit appliquée est justifié et adapté au contexte (type de questionnement, planification, date, durée, ressources, audités,). Les différents types d'audit organisés sont justifiés en fonction des objectifs à atteindre (documentaire, processus, traçabilité, système...)	Le programme d'audit établi est cohérent avec l'exigence du système ou exigences des parties intéressées. Le rapport établi comporte notamment les constats d'audit en fonction des critères et des conclusions de l'audit apportés par l'équipe d'audit. Les pistes de progrès éventuelles identifiées sont formulées.
		<u>En matière de moyens utilisés :</u> Le support d'audit est adapté, le contenu est pertinent au regard du système défini. La digitalisation des processus (capteurs connectés industriels, IoT), permettent de centraliser toutes les informations relatives à la gestion de la qualité, de la sécurité et de l'environnement.	
		<u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u> Le choix des audités est justifié (compétence, implication, disponibilité).	
		<u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> Le périmètre audité prend en compte tous les référentiels ou règlements applicables ou exigés dans le contexte de l'entreprise (normes, règlements, légaux...).	

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
9. Traiter les non-conformités et proposer des actions correctives	A partir d'une situation de non-conformité à traiter. L'ensemble des éléments nécessaires à son traitement sont fournis.	<u>En matière de méthodes utilisées :</u> L'analyse des causes racines s'appuie sur des outils et méthodes éprouvées de types (5 pourquoi, ISHIKAWA 8D A3 par exemple). Leur exploitation est maîtrisée. Les données sont croisées afin de favoriser la capitalisation de l'expérience.	Les actions immédiates sont mises en place. L'analyse des causes racines conduit logiquement à la mise en place de solutions pragmatiques efficaces et pérennes.
		<u>En matière de moyens utilisés :</u> L'exploitation de fiches de non-conformité, de logiciels spécialisés, de données et les éléments factuels sont privilégiés.	
		<u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u> La mise en présence des personnes concernées est privilégiée pour favoriser le traitement des non-conformités à partir de leur détection.	
		<u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> La détection de la non-conformité s'appuie sur les écarts constatés en lien avec les exigences : • Des clients et autres parties intéressées, • De la direction, • Des normes applicables, • Légales et réglementaires. Les exigences contractuelles sont prises en compte.	

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
10. Accompagner les équipes aux méthodes et outils d'amélioration continue	Les données relatives aux contraintes, aux enjeux, aux objectifs de l'entreprise sont mises à disposition. A partir d'un plan d'actions à mettre en œuvre. Les données relatives aux compétences et fonctions des acteurs potentiels sont mises à disposition du candidat.	<u>En matière de méthodes utilisées :</u> Les modalités de fonctionnement sont définies : • Périmètre de l'opération à engager (secteur de l'entreprise, produit, processus, ...) • Moyens d'information des groupes de travail : dates, durée, lieu, compte rendu de la ou des réunions d'information ; éventuellement affichage réalisé, ... • Organisation des formations nécessaires • Le processus d'amélioration continue : éléments clés, raisons des échecs des projets d'amélioration continue, ...	Les outils de l'amélioration continue et de résolution de problèmes sont explicités, leur maîtrise est démontrée. Les objectifs sont formulés de manière univoque pour chacune des équipes et permettent à chacun des acteurs de situer son domaine de contribution aux améliorations visées (promotion & diffusion sur le terrain, création d'un environnement favorable...).
		<u>En matière de moyens utilisés :</u> Les outils de l'amélioration continue et de la résolution de problèmes (Par exemple : 5 pourquoi, Ishikawa...) sont présentés et utilisés lors des accompagnements.	
		<u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u> La constitution et l'accompagnement des équipes d'amélioration est cohérente par rapport aux actions à mener : • Choix des acteurs et parties intéressées en fonction de leurs compétences et leur périmètre d'actions. • Rôle et domaine de contribution vis-à-vis des actions à mener. Les parties intéressées sont consultées tout au long de la démarche.	
		<u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> Les contraintes et risques sont pris en compte dans la phase de préparation (Par exemple : choix des acteurs ou constitution des équipes).	

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
11. Coordonner les acteurs et piloter les actions d'amélioration continue	Les données relatives aux contraintes, aux enjeux, aux objectifs de l'entreprise sont mises à disposition. A partir d'une coordination à réaliser sur la base d'un plan d'actions à mener, de moyens à disposition, d'objectifs à atteindre et d'équipes à animer.	<u>En matière de méthodes utilisées :</u> La méthode de coordination est adaptée aux situations rencontrées sur le terrain et permet de : • Canaliser et fiabiliser le recueil des informations • Définir les problèmes à résoudre et les objectifs • Suivre les plans d'actions et l'organisation des relances • Mesurer l'amélioration observée et vérifier leur efficacité Les séances de travail sont structurées autour des actions à traiter. Le plan d'action est clairement exposé, les objectifs sont partagés. Chaque action comporte à minima : un libellé, un livrable, un suivi avec une date attendue. Le suivi de l'avancement est assuré et comporte : les actions soldées, les actions en cours, les actions en retard et leurs mesures d'efficacité. Les points de difficultés sont traités tout au long de la démarche dans le respect des objectifs fixés (par exemple : adaptation, ajustement, report...).	Les actions sont coordonnées de manière opérationnelle. Les collaborateurs sont sollicités pour susciter des propositions d'amélioration. Des séances de travail sont animées.
		<u>En matière de moyens utilisés :</u> Le choix des outils est adapté aux problématiques à traiter (par exemple : tableau de suivi PDCA, DMAIC, ...)	
		<u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u> L'animation des groupes est réalisée de manière permanente et favorise la mobilisation et l'implication des acteurs aux améliorations ainsi que la résolution de problèmes (prise en compte des avis, gestion des oppositions au projet de changement, promotion et diffusion sur le terrain, ...). Le pilotage est adapté aux situations rencontrées (blocages, objections, réticences...). Les équipes sont informées.	
		<u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> La coordination tient compte des leviers, freins, difficultés ou résistances aux changements identifiés. La démarche tient compte : • Du planning, • Des documents utilisés pour accompagner et soutenir l'action, • Des bilans relatifs aux difficultés rencontrées, • Des éléments d'analyse, • Du contexte de l'entreprise (social, économique, politique, législatif, ...).	

3.2. MODALITES D'EVALUATION

3.2.1. Conditions de mise en œuvre des évaluations en vue de la certification

- L'accès au CQPM ou blocs de compétences implique une inscription préalable du candidat à la certification auprès de l'UIMM territoriale centre de certification.
- L'UIMM territoriale centre de certification et l'entreprise ou à défaut le candidat (Salariés ; VAE ; Demandeurs d'emploi...) définissent dans un dossier qui sera transmis à l'UIMM centre de certification, les modalités d'évaluation qui seront mises en œuvre en fonction du contexte parmi celles prévues dans le référentiel de certification.
- Les modalités d'évaluation reposant sur des activités/missions ou projets réalisés en milieu professionnel sont privilégiées.

3.2.2. Mise en œuvre des modalités d'évaluation

A) Validation des compétences professionnelles

Les compétences professionnelles mentionnées dans le référentiel de certification sont évaluées par la commission d'évaluation à l'aide des critères mesurables, observables et les résultats attendus selon les conditions d'évaluation précisées dans le référentiel de certification, ceux-ci sont complétés par l'avis de l'entreprise d'accueil du candidat à la certification professionnelle (hors dispositif VAE).

COMMISSION D'EVALUATION La commission d'évaluation est composée de plusieurs membres qualifiés ayant une expérience professionnelle leur permettant d'évaluer la maîtrise des compétences professionnelles du candidat identifiées dans le référentiel de la certification professionnelle sélectionnée.	ENTREPRISE (hors VAE)
Les différentes modalités d'évaluation sont les suivantes : ÉVALUATION EN SITUATION PROFESSIONNELLE RÉELLE. L'évaluation des compétences professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles réalisées en entreprise	AVIS DE L'ENTREPRISE. L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis au regard du référentiel d'activité. (hors VAE)

ou en centre de formation habilité, ou tout autre lieu adapté. Celle-ci s'appuie sur : 1. une observation en situation de travail. 2. des questionnements avec apport d'éléments de preuve sur les activités professionnelles réalisées en entreprise par le candidat. PRÉSENTATION DES PROJETS OU ACTIVITÉS RÉALISÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL. Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre de certification, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin de montrer que les compétences professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou activités. La présentation de ces projets ou activités devant une commission d'évaluation permettra au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.	
---	--

4. CONDITIONS D'ADMISSIBILITE

Les CQPM, ou les blocs de compétences pour les CQPM inscrits au RNCP, sont attribués aux candidats¹ par le jury paritaire de délibération sous le contrôle du groupe technique paritaire « Certifications », à l'issue des actions d'évaluation, et dès lors que toutes les compétences professionnelles ont été acquises et validées par le jury paritaire de délibération.

¹ Le terme générique « candidat » est utilisé pour désigner un candidat ou une candidate.