REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

« Manager Qualité Hygiène Sécurité Environnement »

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. »

La certification professionnelle Manager Qualité Hygiène Sécurité Environnement est articulée en 5 blocs de compétences :

Bloc 1 :	Elaboration de la politique et du système de management QHSE *(Compétences C1 à C14)*
Bloc 2 :	Pilotage et mise en œuvre du système de management qualité hygiène et sécurité *(Compétences C15 à C23)*
Bloc 3 :	Pilotage et mise en œuvre du Système de Management de l'Environnement (SME) *(Compétences C24 à C32)*
Bloc 4 :	Elaboration et pilotage stratégique de la politique RSE *(Compétences C33 à C43)*
Bloc 5 :	Pilotage de l'amélioration continue des processus QHSE *(Compétences C44 à C49)*

Adaptation des modalités d'évaluation pour les personnes à situation de handicap
Afin de garantir l'égalité des chances avec les autres candidats, les candidats à la certification issus de l'établissement partenaire et présentant un handicap temporaire ou permanent peuvent bénéficier des aménagements rendus nécessaires par leur situation lors des modalités d'évaluation de compétences (soit lors de la réalisation et la soutenance des Mises en situation professionnelle reconstituée et du dossier professionnel).
Il appartient au candidat souhaitant bénéficier d'un aménagement, ou bien à son médecin, d'en faire la demande écrite auprès du référent handicap de l'établissement partenaire.

REFERENTIEL D'ACTIVITES *décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés*	**REFERENTIEL DE COMPETENCES** *identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités*	**REFERENTIEL D'EVALUATION** *définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	**CRITÈRES D'ÉVALUATION**
A1 : Elaboration et formalisation de la politique QHSE et de l'architecture du Système de Management de la Qualité (SMQ) - Elaboration d'un diagnostic de la situation interne et externe de l'organisation ; - Définition du Système de Management Qualité (SMQ) ; - Prise en compte des objectifs stratégiques globaux de l'organisation ; - Sélection des sources d'information ; - Prise en compte des risques et opportunités de l'organisation ; - Planification des axes stratégiques et du plan d'action de la politique QHSE.	**C1** Auditer le système QHSE existant lié aux activités d'une organisation dans son écosystème, en collaborant avec la direction et les équipes métiers, à partir d'une identification des parties prenantes et leurs relations afin d'orienter de la politique QHSE en cohérence avec et au regard de la stratégie globale de l'organisation.	Mise en situation professionnelle reconstituée **Diagnostic et élaboration de la politique QHSE et du SMQ** *Production individuelle d'un dossier écrit soutenu à l'oral* Sur la base d'un cas réel ou reconstitué le candidat élabore et présente à l'oral le dossier de diagnostic et d'élaboration de la politique QHSE et du SMQ. *Dossier écrit individuel comprenant les éléments suivants :* - Audit et diagnostic de performance de la politique QHSE et du SMQ existants au sein de l'organisation ; - Analyse du contexte initial, des enjeux et des parties prenantes ; - Synthèse de la veille ; - Architecture détaillée et argumentaire de la politique QHSE et du SMQ (objectifs, moyen, orientation stratégique, plan d'action envisagé, budget, exigence des	- L'ensemble des enjeux (environnementaux, sociaux, légaux, réglementaires, juridiques, commerciaux, et marketing, …) de l'organisation présentés sont détaillés et contextualisés ; - La structure organisationnelle et les principes de management sont décrits ; - Les principes de collaboration avec les parties prenantes sont identifiés ; - Les forces, les faiblesses, les non-conformités et les opportunités d'amélioration dans les pratiques, les processus et les performances liées à la qualité, à l'hygiène, la sécurité et l'environnement identifiées sont justifiées et argumentées ; - L'audit est basé sur les normes internationales de management de la qualité (ISO 9001), les normes spécifiques à l'hygiène (HACCP), les réglementations de sécurité (OHSAS 18001/ISO 45001) et les normes environnementales (ISO 14001) ; - Des méthodes d'analyse des risques et des opportunités sont mobilisées (analyse Pestel, modèle Delta, analyse SWOT, par exemple, outils IA) ; - Une cartographie permet d'identifier les données de sortie, d'entrée et leurs fournisseurs et met en évidence les risques.

	C2 Réaliser un diagnostic de performance de la politique QHSE et du SMQ existants en prenant en compte les données issues de la veille règlementaire, normative et technologique, la documentation interne et l'analyse des risques afin de préconiser des axes d'amélioration de la politique QHSE.	référentiels, outils qualité utilisés) - Cartographie d'identification des données de sortie, d'entrée et de leurs fournisseurs ; - Plan des processus principaux, des sous-processus et des indicateurs statistiques du SMQ ; - Un reporting auprès des parties prenantes ; - Liste des points de contrôle pour la revue de conformité ; - Plan de coordination d'équipes ; - Liste des mesures des performances utilisées. *Oral sous forme d'un entretien professionnel individuel :* le candidat présente la politique. QHSE, la structure du SMQ élaborée et l'argumente. *Evaluation des compétences C1 à C14*	- Les limites et l'étendue du périmètre du diagnostic de performance sont définies sans ambiguïté ; - La fiabilité des sources de données utilisées est argumentée et permet de garantir la qualité et la validité des informations recueillies ; - La ou les problématiques sont énoncées et clairement formulées ; - La méthodologie et les modalités d'analyse quantitative et qualitative sont décrites, argumentées et structurées ; - Des axes d'amélioration de la politique QHSE sont proposés en cohérence avec les risques identifiés.
	C3 Synthétiser les signaux d'évolution du contexte de l'écosystème client et ceux issus des revues de processus en tenant compte des spécificités du domaine d'activité de l'organisation et des piliers de la politique QHSE afin d'identifier et de structurer le SMQ de l'organisation selon la norme ISO 9001.		- La fiabilité des sources d'information intégrées dans le système de collecte des signaux de l'écosystème, est justifiée au regard de critères objectifs ; - Les signaux de l'écosystème (attentes et besoins des parties prenantes, évolutions règlementaires, évolutions du marché, …) sont détectés et justifiés ; - Les attentes et besoins des parties prenantes sont pris en compte et sont clairement formulés ; - L'écoute active est mobilisée ; - La veille normative et réglementaire est déployée et assurée en continu ; - Les limites du SMQ sont définies et justifiées.

	C4 Elaborer l'architecture du SMQ en lien avec les directions fonctionnelles en fondant son plan de mise en œuvre sur les exigences clés des référentiels (ISO 9001, 14001 et ISO 45001) et les outils qualité (Lean Management et SixSigma) afin de structurer la politique QHSE de l'organisation.		- Les acteurs clés sont identifiés et leurs attentes clairement explicitées ; - Les leaders de chaque processus sont identifiés et repérés dans l'organigramme ; - La distinction des niveaux opérationnel et stratégique des parties prenantes est clairement établie ; - Les outils qualité mobilisés permettent d'optimiser les processus ; - Les exigences des référentiels sont respectées.
	C5 Définir les objectifs stratégiques et opérationnels de la politique QHSE en définissant des indicateurs de performance et en élaborant un plan d'action stratégique afin de maitriser les risques au sein de l'organisation et d'assurer sa pérennité.		- Le candidat se positionne dans la stratégie et dans le processus de rédaction de la politique QHSE en posture de manager ; - Les objectifs de la politique QHSE sont alignés avec les objectifs stratégiques de l'organisation et le cadre réglementaire et normatif de référence ; - La formalisation du plan d'action intègre les critères de performance et identifie les leviers de création de valeur ; - Les moyens matériels et techniques proposés dans le plan d'action, notamment en termes d'outils de gestion de projet, outils collaboratifs et outils de maîtrise des risques (IA) sont définis et justifiés ; - Le vocabulaire technique métier mobilisé est adapté ; - Le plan d'action intègre les exigences légales, réglementaires, contractuelles des parties prenantes ; - Les responsabilités et les autorités sont attribuées aux parties prenantes de manière stratégique ; - Les axes stratégiques et le plan d'action proposés permettent de maximiser

			l'influence et la présence de la politique QHSE au sein de l'organisation, en cohérence et au service de la stratégie générale ; - L'amélioration continue est intégrée dans la politique QHSE ; - La rédaction (orthographique, grammatical et syntaxique) de la document support de la politique QHSE est soignée.
A2 : Mise en œuvre du Système de Management de la Qualité (SMQ) - Application d'outils qualité systémiques ; - Elaboration de l'architecture des processus principaux, des sous processus et des indicateurs de fonctionnement ; - Prise en compte de l'intensité d'impact (variations de l'environnement) sur le modèle d'affaires et des exigences environnementales et sociales ; - Gestion de l'impact du système d'informations et des processus d'influence des parties prenantes.	**C6** Formaliser les processus principaux, les sous-processus et les indicateurs statistiques du tableau de bord du SMQ global de l'organisation en utilisant les outils d'animation du système et en dressant la matrice de classification des parties prenantes internes et externes (satisfactions, réclamations, parcours client…) afin de déployer un plan d'action visant la maitrise des processus optimisée par une dynamique d'amélioration continue (PDCA).		- Les outils cartographie des processus qualité sont mobilisés ; - Les processus principaux, les sous-processus et les indicateurs de fonctionnement de performance sont schématisés, justifiés et organisés en cohérence avec le plan d'action et les axes stratégiques de la politique QHSE et du SMQ ; - Les exigences concurrentielles, de réputation et de pérennité de l'organisation sont pris en compte dans le processus de formalisation ; - L'échange actif est mobilisé afin de favoriser l'engagement des parties prenantes ; - Les conclusions issues de la classification des parties prenantes sont factuelles, synthétiques, et permettent de faciliter la prise de décision ; - L'intensité d'impact sur le modèle d'affaires et les exigences environnementales et sociales sont évaluées, la méthode d'évaluation explicitée et justifiée.

	C7-Inventorier les flux d'informations internes et externes, en prenant en compte les logiciels et progiciels utilisés et les acteurs et/ou postes concernés afin d'optimiser la circulation des flux informationnels internes et externes et d'assurer le déploiement conforme de la démarche QHSE.		- Les méthodes de fonctionnement, les moyens de surveillance, les ressources, les flux d'informations internes et externes et les progiciels associés et acteurs concernés sont définis ; - Les informations collectées permettent d'évaluer les compétences et l'implication des parties prenantes ; - Les enjeux et impacts de la maîtrise de la gestion des flux informationnels sont clairement définis ; - Le déploiement de la démarche QHSE est conforme aux attentes des parties prenantes et aux exigences réglementaires et normatives.
A3 : Mesure de la politique QHSE - Prise en compte des risques et opportunités découlant de l'organisation et de son activité ; - Evaluation des impacts sur la stratégie globale de l'organisation ; - Gestion des impacts pour l'organisation et son environnement ; - Prise en compte des techniques de communication et de *reporting* ; - Déploiement d'un programme de formation continue ; - Prise en compte des évolutions de l'écosystème ; - Maintien des points de contrôle à jour ; - Dialogue avec les parties prenantes.	**C8** Mettre en œuvre les techniques statistiques et méthodes (plan de contrôles, plan d'expériences) en optimisant les processus afin de répondre au pilotage global de la politique QHSE.		- Les actions sont mises en œuvre permettent d'assurer méthodiquement l'obtention des résultats attendus ; - Les risques et les opportunités sont pris en compte et traités en fonction de leurs impacts sur l'atteinte des objectifs qualité et de leur degré de criticité ; - L'ensemble des risques et opportunités sont évalués et circonscrits ; - Les recommandations et actions préventives et correctives proposées sont à même de maitriser les risques identifiés.
	C9 Influer sur la direction de l'organisation en partageant et argumentant sur le bien-fondé de la politique QHSE, en utilisant les techniques de communication et de *reporting*, favorisant l'engagement dans l'application des processus et une participation collective à l'évolution de la politique QHSE, afin d'obtenir l'adhésion générale de la direction et des parties prenantes à travers une politique QHSE inclusive.		- Les parties prenantes sont sensibilisées à une politique QHSE inclusive ; - Les techniques de communication et de *reporting* sont maîtrisées ; - Les différentes formes de *reporting* sont explicitées et compréhensibles pour toutes les parties prenantes ; - L'adaptation aux personnes en situation de handicap est prise en compte dans le

			processus de *reporting* et de communication interne ; - Des ateliers thématiques sont envisagés et permettent de partager et d'analyser les bonnes pratiques ; - Des mécanismes de communication sont établis et facilitent la coordination et l'échange d'informations au sein des services.
	C10 Concevoir le-système documentaire en la tenant à jour selon les évolutions de l'écosystème, afin d'assurer la traçabilité des informations documentées et de mesurer l'adéquation de la mise en œuvre des bonnes pratiques QHSE.		- Les objectifs stratégiques des processus sont formalisés ; - L'adéquation des objectifs stratégiques des flux de processus par rapport à l'architecture argumentaire est explicitée et justifiée ; - Les évolutions de l'écosystème sont prises en compte dans la conception du système documentaire ; - Les informations collectées sont tracées à l'appui des éléments de Preuve et du processus de traçabilité.
	C11 Accompagner la conduite du changement à travers l'implémentation de l'approche systémique QHSE, en collaborant avec les directions stratégiques et opérationnelles afin d'améliorer la formation des parties prenantes internes.		- Le plan d'accompagnement de la conduite de l'ensemble des services concernés de l'organisation est formalisé, budgété et cadré temporellement dans le cadre de la démarche QHSE ; - Les principaux axes d'évolution des règlementations et normatives sont intégrés à la formation continue des parties prenantes ; - La communication mobilise un vocabulaire technique adapté au contexte professionnel ; - Le style de communication adopté assure une compréhension nette et précise.

	C12 Maintenir les revues de conformité à jour en établissant les points de contrôle à travers une interprétation adaptée aux objectifs des processus afin de permettre d'évaluer la capacité de l'organisation à répondre conformément aux exigences contractuelles, légales, réglementaires et normatives et pour améliorer durablement les processus de l'organisation avec les outils adaptés.		- Les objectifs des processus répondent aux exigences contractuelles, légales, réglementaires et normatives ; - Les non-conformités sont traitées à partir d'un plan d'actions correctives ; - Les non-conformités, non qualité, réclamations et appréciations des bénéficiaires ou clients sont enregistrées, quantifiées et analysées en nombre et en coûts ; - La montée en compétences en maitrise des risques est évaluée et formalisée.
	C13 Coordonner les équipes en les définissant comme des acteurs majeurs dans la mesure des risques, dans l'identification des opportunités et dans l'appréhension des sources d'innovation du couple produit-service de l'organisation dans son contexte, afin d'anticiper les évolutions et de redynamiser la démarche pour atteindre les objectifs QHSE.		- Les équipes sont coordonnées en fonction de leurs rôles au sein de l'organisation ; - Les risques et opportunités sont définies et justifiés en collaboration avec les parties prenantes ; - Les évolutions sont anticipées et prises en compte.
	C14 Mesurer les performances et l'adéquation du système QHSE en mettant en place des audits internes afin d'évaluer la conformité ou d'identifier les déviations de l'organisation dans ses activités fonctionnelles et productives.		- Le périmètre et la méthodologie de mise en œuvre des audits sont définis ; - Les informations recueillies via les documents et les comptes rendus d'entrevues sont analysés et permettent d'évaluer les points forts et les domaines à améliorer ; - Les recommandations émises permettent de renforcer les performances de l'organisation et les points de vigilance ; - Les orientations de l'organisation sont clairement explicitées et justifiées aux vues de la mise à jour continue du système documentaire.

A4 : Elaboration du Système de Management Hygiène et Sécurité - Récupération des données liées aux conditions de travail, à la santé et à la sécurité ; - Prise en compte des enjeux sociaux ; - Prise d'information sur les normes et réglementations s'appliquant aux conditions de travail ; - Intégration de la culture de sécurité ; - Dialogue et médiation avec les parties prenantes ; - Prise en compte de l'engagement des parties prenantes internes et externes.	**C15** Établir un état des lieux des conditions de travail liées à la santé et à la sécurité pour l'ensemble des activités de l'organisation et leurs interactions avec les parties prenantes internes et externes en identifiant les enjeux sociaux afin d'évaluer l'adéquation avec les exigences légales, réglementaires et normatives nationales et internationales en vigueur.	Mise en situation professionnelle reconstituée (cas réel ou fictif) **Elaboration et mise en œuvre du système de management des politiques hygiène et sécurité** *Production d'un dossier écrit réalisé en groupe suivi d'une présentation orale individuelle* Sur la base d'un cas réel ou reconstitué le candidat élabore et présente à l'oral le plan de pilotage et de mise en œuvre du système de management des politiques hygiène et sécurité. *La production écrite doit intégrer les éléments suivants :* - Etat des lieux des conditions de travail de l'entreprise étudiée ; - Identification des indicateurs liés au système de management hygiène et sécurité ; - Sélection de ressources de préventions ; - Plan de communication comprenant une procédure de partage et de validation des ressources ; - Système de management Hygiène et Sécurité à mettre en œuvre ; - *Reporting* environnemental ;	- La méthodologie d'établissement de l'état des lieux est complète et justifiée ; - Les enjeux sociaux (QVCT, égalité homme-femme, adaptation au handicap, normes sécurité, obligation d'information en matière d'accident du travail, etc.) sont identifiés et pris en compte ; - Les références documentaires citées sont d'actualité au regard des enjeux ; - Les contraintes spécifiques des conditions de travail sont prises en compte ; - Les conditions de travail liées à la santé et à la sécurité et leurs interactions avec les parties prenantes sont méthodologiquement décrites ; - La veille réglementaire est déployée et assurée en continu (code du travail, ISO 45001, ISO 42001, ...) ; - La comparaison entre les exigences réglementaires, normatives et l'état des lieux est argumentée.
	C16 Encadrer l'ensemble des parties prenantes autour d'indicateurs communs d'hygiène, de sécurité, de prévention des risques liés à la santé et à la sûreté au travail, en concevant un plan de communication QHSE et ses outils accessibles à tous les collaborateurs y compris aux personnes en situation de handicap et en instaurant le partage de ressources de prévention, afin d'ancrer une culture d'hygiène et de sécurité partagée au sein des équipes.		- Les parties prenantes sont impliquées à travers la communication interne transparente et efficace dans le cadre de la culture de sécurité ; - Le plan de communication précise les objectifs, les cibles, les moyens de communication et le format adaptés notamment aux personnes en situation de handicap ; - Le candidat favorise l'engagement, la participation active et l'implication des parties prenantes ; - Les ressources de préventions (processus, comptes-rendus d'audits, …) sont identifiées et communiquées aux acteurs concernés ;

		- Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels ; - Procédure d'application des référentiels en vigueur ; - Descriptif des outils de veille mis en place pour la veille continue ; - Plan de sensibilisation ; - Rapport d'évaluation des performances.	- Des moyens d'amélioration continue sont proposés pour maintenir une culture de la sécurité dynamique ; - La procédure mise en place assure la bonne information des parties prenantes et trace leur processus de validation ; - Les ressources nécessaires aux directions et aux managers pour la prévention hygiène, santé, sécurité, sûreté au travail sont fournies (listées).
A5 : Mise en œuvre le Système de Management Hygiène et Sécurité - Prise en compte des dangers et risques liés à la sécurité et à la santé ; - Communication interne en continue ; - Utilisation de la matrice multicritère ; - Mise en œuvre des indicateurs de performance santé-sécurité ; - Anticipation et gestion des situations d'urgence ; - Choix des outils adaptés à l'automatisation de la veille.	**C17** Mettre en œuvre un système de management Hygiène et Sécurité articulant les objectifs, les activités, les moyens et les acteurs suivant la méthode QQOQCP sur les normes applicables (ISO14001, OHSAS 18001, ISO50001, ...) en intégrant les plans d'audits afin d'évaluer les risques HS et sociétaux, établir les plans de continuité et encadrer les risques d'atteinte à l'image.	*Oral sous forme d'un entretien professionnel individuel :* le candidat argumente ses positions. *Evaluation des compétences C15 à C23.*	- L'adéquation du système de management avec les normes applicables est démontrée et argumentée ; - Les dangers et les risques liés à la S&ST (sécurité et à la santé au travail) de l'ensemble des collaborateurs sont identifiés ; - Les actions permettant d'éliminer et de réduire les risques sont déterminées ; - Les besoins en compétences et en formation sont déterminés ; - La connaissance des sources d'informations permet une mise à jour synchrone du dispositif avec les évolutions règlementaires et normatives ; - Les obligations réglementaires sont identifiées et évaluées à travers le plan d'audit.
	C18 Elaborer un *reporting* environnemental sur la base d'indicateurs pertinents et conformes aux Nouvelles Régulations Economiques et aux standards internationaux et de bilans techniques afin de rendre compte de l'engagement et des standards de conformité de l'organisation dans le Développement Durable par rapport à la réglementation en vigueur, aux bonnes		- Les sources d'informations communiquées auprès des parties prenantes sont diversifiées ; - La mise en œuvre ainsi que le choix des outils de communication sont justifiées ; - Les flashs infos sont synthétiques, clairs et permettent de diffuser une information compréhensible et accessibles à tous les acteurs ou destinataires ;

	pratiques et aux budgets engagés par l'organisation.		- Les arguments sont justifiés et corrélés aux objectifs de sécurité, santé et hygiène ; - Les supports préparés sont structurés et exploitables par toute l'organisation.
	C19 Élaborer le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) en lien avec la DRH, en utilisant la matrice multicritères afin de mettre en application les mesures de prévention et de surveiller en continu les potentielles situations d'urgence.		- La qualité du DUERP assure le respect des obligations réglementaires et normatives ; - Le DUERP met en avant les précautions à prendre pour réduire les accidents de travail ; - La conformité aux règles obligatoires selon le type d'établissement sous tous les aspects sécuritaires est assurée ; - Les données statistiques des risques sont expliquées, justifiées et analysées ; - Les codes couleur des risques (OSHA) sont respectés ; - La mise en forme est structurée et sa lisibilité est facilitée.
	C20 Appliquer les référentiels en vigueur (ISO 9001, 45001, 14001) et le référentiel MASE en mettant en œuvre une méthodologie structurée afin d'obtenir, maintenir ou reconduire une certification-accréditation de l'entreprise, de ses produits ou services.		Au regard des référentiels en vigueur : - *Prévention :* les procédures pour minimiser l'occurrence des situations d'urgence sont formalisées - *Préparation :* les activités et procédures requises pour faire en sorte que l'organisation est prête à intervenir efficacement ; - *Intervention :* les mesures à prendre lorsqu'une situation d'urgence survient détaillées - *Rétablissement :* pratiques à mettre en œuvre pour reprendre les activités opérationnelles normales décrites. - Les indicateurs de performances santé-sécurité sont adaptés aux situations d'urgences identifiées.

	C21 Elaborer une veille continue en mobilisant les outils de veille réglementaire et normative et en informant les parties prenantes, afin de s'assurer du respect de la règlementation, de l'efficacité de la prévention.		- La veille permet d'assurer le respect des obligations réglementaires et normatives ; - Les outils de veille choisis (agrégateurs de flux RSS, alertes sur des mots clés, sites d'agrégateur de contenus et d'informations, …) sont automatisés et adaptés à la démarche QHSE.
A6 : Mesure de la mise en œuvre du Système de Management Hygiène et Sécurité - Dialogues et médiations avec les parties concernées ; - Implication des parties prenantes dans la démarche QHSE ; - Prise en compte des performances.	**C22** Gérer les risques liés à la santé, à l'hygiène et à la sécurité en sensibilisant le personnel, en promouvant le Système de Management de la Sécurité et de la Santé au Travail (SMSST) et en intégrant les situations de handicap pour renforcer la qualité de vie au travail, garantir la conformité et l'inclusivité tout en réduisant les impacts économiques.		- Le personnel est sensibilisé aux bons gestes et bonnes pratiques de prévention ; - Les besoins de formation sont identifiés et programmé en fonction des priorités qualité ; - Les séances de formation proposées répondent aux besoins établis ; - Les séances et mises en situations proposées sont opérationnelles et concrètes.
	C23 Evaluer les performances et l'atteinte des objectifs en impliquant activement les parties prenantes dans la démarche QHSE et en les encourageant à proposer des améliorations, afin de maintenir et mettre à jour le système documentaire.		- L'actualisation du système documentaire permet de formaliser le suivi des réalisations ; - L'architecture du processus de mesure des performances est présentée et détaillée ; - L'atteinte des objectifs est justifiée ; - Des mesures d'amélioration continue sont mises en place dans le cas du non-accomplissement des objectifs sécurité, santé et hygiène ; - Les actions de sensibilisation et de formation continue rendent les acteurs capables d'intégrer la démarche et ses finalités.

A7 : Elaboration du système de management environnemental (SME) au sein de l'organisation - Application des obligations et évolutions légales, réglementaires, contractuelles et normatives ; - Prise en compte des risques, opportunités énergétiques et environnementaux de l'organisation ; - Communication interne et externe ; - Intégration de l'impact organisationnel et opérationnel de l'ensemble des prescriptions réglementaires.	**C24** Concevoir le SME selon les normes en vigueur (ISO 14001, ISO 14050), en opérant des choix d'organisation en fonction des enjeux internes et externes, afin d'assurer la capacité de l'organisation à maîtriser et à se conformer aux obligations réglementaires, normatives, aux directives applicables (ICPE), et à celles des parties prenantes.	Mise en situation professionnelle reconstituée (cas réel ou fictif) **Réalisation d'un dossier de mise en œuvre SME** *Production d'un écrit individuel et présentation orale individuelle.* Sur la base d'un cas réel ou reconstitué le candidat devra élaborer un dossier de mise en œuvre d'un SME. *La production écrite doit intégrer les éléments suivants :* - Diagnostic des risques environnementaux ; - Système de management de l'information et de la communication ; - Matrice d'identification AES et les IES ; - Analyse critique formulée sur les résultats d'ACV (ISO 14040 et 14044). *Oral sous forme d'entretien professionnel individuel* : le candidat devra présenter la politique environnementale et la structure du SME élaborée et appuyer son argumentaire. *Evaluation des compétences C24 à C32.*	- Les choix sont justifiés par les enjeux internes et externes ; - Les évolutions légales, réglementaires, contractuelles et normatives sont prises en compte ; - Les outils de veille sont définis (ADEME, code l'environnement, Légifrance, …) ; - Les différentes étapes d'élaboration et de suivi d'un système de management environnemental selon les exigences normatives (normes ISO 14001, ISO 14050) et les droits environnementaux sont maitrisées et expliquées de manière structurée, adaptée et claire ; - Le plan d'action est déterminé et le déploiement de la démarche environnementale est développé en fonction des données de contexte de l'organisation ; - Les sources de consultation réglementaires et normatives (ADEME, code de l'environnement, Légifrance, ISO, etc.) sont exploitées ; - La rédaction des supports écrits est structurée et soignée (niveau d'orthographe et de syntaxe professionnel) ; - La nomenclature ICPE (Installations Classées pour la Protection de l'Environnement) est maîtrisée.
	C25 Etablir un diagnostic des risques environnementaux et énergétiques majeurs en identifiant les évènements pouvant impacter l'organisation et son écosystème afin de renforcer la résilience organisationnelle (ISO22301).		- Des outils d'analyse adaptés (SWOT, PESTEL, …) sont utilisés et adaptés ; - L'identification et de la spécification des risques environnementaux et énergétiques majeurs est exhaustive ; - Le diagnostic est en adéquation avec les normes et la réglementation en vigueur ;

			- Le diagnostic est rédigé de manière claire et transparente.
	C26 Mettre en place un système de management de l'information et de la communication environnementale interne et externe avec les parties prenantes en rythmant les flux informationnels en fonction des besoins de l'organisation afin d'assurer l'efficacité, la fiabilité et la cohérence des échanges.		- Le plan de communication environnemental interne et externe est adapté aux enjeux de l'organisation et au budget alloué ; - Les objectifs du système de management de l'information et de la communication sont explicités et justifiés ; - La fiabilité et la cohérence des informations est assurée et à adapté aux parties prenantes y compris aux personnes en situation de handicap.
A8 : Mise en œuvre de Système de Management Environnemental (SME) au sein de l'organisation - Sensibilisation des parties prenantes ; - Prise en compte de la conception et des évolutions des produits et services ; - Intégration du modèle d'économie circulaire dans le processus du pilotage du traitement des déchets ; - Identification des AES et des IES de l'activité de l'organisation ; - Prise en compte de la compétitivité de l'organisation (réduction de ses coûts, valorisation des déchets recyclables, …).	**C27** Aligner le SME sur la stratégie de l'organisation en sensibilisant les parties prenantes aux enjeux du cycle de vie, à la maîtrise des processus externalisés et au traitement des externalités négatives en appliquant les techniques de modélisation quantitatives, de traçabilité et de traitement (valorisation, recyclage, élimination, …) afin de se conformer aux obligations réglementaires, limiter l'exposition aux risques et anticiper les évolutions légales, contractuelles et normatives à venir.		- Les parties prenantes sont sensibilisées aux enjeux du cycle de vie et à la maîtrise des processus externalisés ; - Les techniques de modélisation quantitatives, de traçabilité et de traitement sont appliquées de manière efficace ; - Les évolutions réglementaires et normatives sont prises en compte dans la réorientation des stratégies de l'organisation.
	C28 Etablir la matrice d'identification des AES (Aspects Environnementaux Significatifs) et les IES (Impacts Environnementaux Significatifs) de l'activité de l'organisation dans son étendue géographique, fonctionnelle et opérationnelle en intégrant la conception et le développement aux évolutions des produits et services grâce à l'analyse de leur cycle de vie (ACV) afin d'établir les objectifs environnementaux et les opportunités d'actions en matière de préservation de l'environnement.		- L'ensemble des facteurs environnementaux sont pris en compte : politiques, économiques, sociétaux, technologiques, environnementaux et légaux ; - L'analyse environnementale est structurée et claire ; - La méthodologie adoptée est expliquée et justifiée ; - L'identification et la spécification des besoins environnementaux sont exhaustives ;

			- Les étendues fonctionnelles, opérationnelles et géographiques sont définies et justifiées ; - Les objectifs environnementaux (*§6.2.1 ISO14001*) sont clairement définis et en adéquation avec les exigences réglementaires et normatives ; - Les impacts environnementaux significatifs sont définis au niveau local, régional, national et/ou mondial.
	C29 Piloter le processus de traitement des déchets dans le cadre de la transition vers une économie circulaire, en mettant en œuvre les tableaux de bord et les indicateurs de performance en fonction de l'adéquation avec le modèle d'affaires de l'organisation et l'analyse environnementale, afin de gérer les ressources naturelles et maîtriser les émissions de gaz à effet de serre.		- Les points de tri et de sélection sont identifiés à l'intérieur des processus ; - Les filières logistiques et de recyclage sont identifiées ; - Les modèles économiques des filières sont étudiés et pris en compte ; - Les normes et décrets applicables en matière de traitement des déchets (eaux, air, …) sont respectées ; - Les principes de gestions des déchets sont maîtrisés et hiérarchisés ; - Les flux de déchets sont correctement représentés par un schéma titré et légendé ; - L'efficience du matériel a été prise en compte et son circuit recyclage est prévu.
A9 : Mesure de la mise en œuvre du Système de Management Environnemental (SME) - Usage d'indicateurs de performance ; - Prise en compte des sources et des évolutions réglementaires et normatives ; - Alimentation du système documentaire ;	**C30** Contrôler la performance du SME et son intégration systémique dans la politique QHSE en utilisant les indicateurs de performance afin de déterminer son alignement sur la stratégie globale de l'organisation et ses objectifs de performance.		- Les indicateurs de performance sont pris en compte ; - L'intégration du SME à la stratégie globale de l'organisation est justifiée et maîtrisée ; - Les indicateurs de performance sont clairement explicités et argumentés ;
	C31 Maintenir un système permanent de surveillance des actions correctives engagées en pilotant le processus d'amélioration continue et de résolution de problèmes « DMAIC » (Définir-Mesurer-Analyser-		- Les méthodologies de mise en œuvre de l'amélioration continue sont présentées et expliquées avec clarté et logique ; - Les sources de consultations sont référencées.

- Anticipation de la continuité de la veille ; - Utilisation de sources de consultations réglementaires et normatives ; - Contribution au processus de formation.	Innover-Contrôler) afin d'éliminer de façon durable et définitive des problèmes et processus négatifs.		
	C32 Analyser les pratiques de mise en œuvre du SME en utilisant les techniques de communication et de *reporting* adaptées afin de favoriser la formation dans un processus d'amélioration continue et de participation collective à l'évolution du SME.		- Les comités de pilotage et les réunions sont planifiés et organisés ; - La posture du candidat est adaptée à la situation et aux interlocuteurs ; - Un planning de formation des parties prenantes est défini ; - La méthodologie de rédaction des modes de communication en interne choisi est respectée ; - Les *reporting sont r*éalisés avec des outils conformes aux exigences de l'organisation et sont adaptés aux parties prenantes notamment aux personnes en situation de handicap.

A10 : Elaboration de la politique RSE de l'organisation
 	
- Elaboration d'un diagnostic stratégique global ;
- Application de la matrice à double matérialité ;
- Prise en compte des évolutions et exigences réglementaires et normatives françaises et européennes ;
- Prise en compte des enjeux du développement durable ;
- Anticipation des leviers futurs.
	C33 Conduire un diagnostic stratégique global articulé autour des questions liées aux impacts des activités commerciales de l'organisation en utilisant la fonction simple de la matrice de double matérialité afin d'identifier les enjeux du développement durable (domaines d'actions, évaluation de la relation avec les parties prenantes et réalisation d'une auto-évaluation).	<u>Etude de cas pratique</u>
		
		Elaboration, suivi et animation de la politique RSE
		
		Production d'un écrit individuel
		
		Sur la base d'un cas réel ou reconstitué le candidat élabore et structure la politique RSE d'une organisation.
		
		Le candidat présente la politique RSE et le dispositif général de pilotage de la mise en œuvre et les argumente à l'écrit lors d'une épreuve sur table.
		
		La production écrite doit intégrer les éléments suivants :
			- Le choix des outils (Diag 26000 – ISO 26000 ou B-Corp ou Ekodev, …) sont adaptés et répondent aux besoins de l'organisation en matière de RSE ;
			- L'utilisation de la matrice de double matérialité permet de hiérarchiser les effets et les activités de l'organisation sur son environnement (social, écologique, etc.) ;
			- Les enjeux de durabilité qui impactent globalement la société et l'environnement sont définis et justifiés ;
			- L'autodiagnostic répond aux 7 questions centrales de la RSE (ISO 26000) :
			  ○ La gouvernance de la structure ;
			  ○ Les droits humains ;
			  ○ Les conditions et relations de travail ;
			  ○ La responsabilité environnementale ;

		- Diagnostic stratégique global accompagné d'une documentation technique ; - Charte RSE et plan d'actions de la politique RSE ; - Dispositif complet de suivi et d'évaluation des actions et leurs impacts ; - Plan d'animation et de sensibilisation des équipes. *Evaluation des compétences C33 à C43.*	○ La loyauté des pratiques ; ○ Les questions relatives au consommateur et à la protection du consommateur ; ○ Les communautés et le développement local ; - La documentation technique élaborée permet de visualiser l'intégralité du diagnostic de manière précise.
	C34 Définir le cadre d'objectifs de développement durable (ODD) en établissant la correspondance avec la norme ISO26000, en élaborant une veille normative et réglementaire et-en les utilisant comme lignes directrices opérationnelles pour améliorer la démarche de transformations des organisations en entreprise socialement responsables et à leur reconnaissance. (ex-Labellisation B Corp).		- Les normes et réglementations françaises et européennes (NRE, Grenelle, loi Sapin, loi sur le devoir de vigilance, loi PACTE, ISO 26000, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001) sont respectées ; - Les objectifs prioritaires de la veille répondent spécifiquement aux exigences réglementaires et normatives en matière de RSE ; - La vielle est élaborée en continue et se retrouve dans l'ensemble du système documentaire ; - Les méthodologies de mise en œuvre sont présentées et expliquées avec clarté et logique.
	C35 Rédiger la charte RSE et la politique RSE en intégrant les leviers historiques et actuels d'engagement de l'organisation et en anticipant les leviers futurs, afin de mettre en œuvre un plan d'action stratégique cohérent avec les valeurs de l'organisation et les enjeux ciblés.		- Le plan d'action de la politique RSE est articulé autour des valeurs de la charte RSE de l'organisation ; - Le plan vise à maîtriser les risques globaux de l'organisation afin de donner au produit ou au service la « qualité » requise et d'assurer leur développement durable ; - La rédaction est qualitative (orthographe, syntaxe, grammaire, conjugaison, …) ; - Les informations sont exhaustives ; - Les aspects de la politique RSE qui nécessitent l'appel à des parties prenantes sont déterminés ;

			- La politique RSE intègre des choix techniques provenant de l'autodiagnostic, des exigences réglementaires et normatives constatées et des attentes de l'organisation ;
			- Le candidat prend en compte les piliers de la démarche RSE :
			  o Pilier économique (mettre en place une tarification équitable, soutenir les fournisseurs locaux, être transparent, etc.) ;
			  o Pilier social (améliorer l'égalité des chances et la diversité, garantir la sécurité au travail, respecter les droits de l'homme, etc.) ;
			  o Pilier environnemental (privilégier le recours aux énergies renouvelables, préserver les ressources naturelles, etc.) ;
			- Les actions mises en place sont hiérarchisées selon le degré d'impact sur le modèle d'affaires.

A11 : Pilotage du déploiement de la politique RSE au sein de l'organisation - Suivi des indicateurs économiques, environnementaux, sociaux et sociétaux de l'organisation ; - Mobilisation et dialogue en interne avec l'ensemble des équipes ; - Prise en compte des principes de la séquence ERC et ERC-Biodiv ;	**C36** Diriger des groupes de travail thématiques en désignant des référents par thème afin d'établir la cartographie des enjeux et des parties prenantes et concevoir les formes consultatives avec les parties prenantes.		- Les équipes sont mobilisés sur des actions ponctuelles et par groupes de travail thématiques ; - Des formes consultatives sont conçues avec les parties prenantes ; - Les équipes sont accompagnées et informées dans l'établissement des enjeux RSE en continu (label Lucie par exemple) ; - Le lien avec les parties prenantes externes est maintenu et renforcé.

- Identification des actions d'éco-conception de produits et services ; - Sensibilisation aux achats responsables de matériaux biosourcés.	**C37** Identifier les interactions des processus transversaux en collaboration avec les parties prenantes et en utilisant la matrice de double matérialité focus output afin de définir les conséquences sur l'organisation (matérialité d'impact et/ou matérialité financière).		- Les interactions des processus transversaux avec les parties prenantes en lien avec la démarche RSE sont identifiées et justifiées ; - Les conséquences sur l'organisation sont quantifiées et justifiées ; - La matrice de double matérialité est utilisée méthodologiquement.
	C38 Intégrer la stratégie RSE en mobilisant les équipes en interne sur des actions en continu ou ponctuelle et en utilisant la matrice de double matérialité afin d'hiérarchiser les actions à mettre en place dans le cadre de la démarche RSE.		- Les valeurs éthiques, déontologiques, le respect du cadre réglementaire dans l'engagement RSE, des outils marketing 4.0 et des parties prenantes sont promus et intégrés aux objectifs globaux de l'organisation et dans le processus d'intégration de la politique RSE ; - Le candidat évalue l'intégration des valeurs RSE auprès des groupes de travail ; - Les actions de la stratégie RSE prennent en compte les modifications directes sur le modèle d'affaires ; - Les parties prenantes sont sensibilisées et informées sur les bonnes pratiques ; - L'utilisation de la matrice de double matérialité met en avant la matérialité d'impact (facteurs de probabilité et de gravité) et la matérialité financière (probabilité et prise en compte de l'ampleur potentielle des effets financiers) et permet ainsi de déterminer les actions prioritaires à mettre en place et les lacunes de l'organisation.
	C39 Piloter le déploiement des actions en utilisant la matrice de double matérialité et en classant les solutions par typologie et priorité environnementale, sociale, sociétale afin de modifier le modèle d'affaires et suivre les		- Le classement des solutions par typologie et priorité environnementale, sociale et sociétale est argumentée ; - L'appropriation des méthodes managériales (systèmes normalisés, Six

	indicateurs économiques, environnementaux, sociaux et sociétaux.		Sigma, Total quality management - TQM, Lean Mangement, …) est démontrée ; - La RSE comme un levier pour la démarche d'excellence est mise en avant dans le processus de déploiement général ; - Le suivi des indicateurs économiques, environnementaux, sociaux et sociétaux est démontré.
	C40 Piloter la mise en place d'une politique d'économie circulaire et régénérative en intégrant le principe de la séquence ERCR (éviter, réduire, compenser, régénérer) et ERC-Biodiv afin d'intégrer la conception et l'instruction des projets d'aménagement territoriaux.		- L'économie circulaire et régénérative est mise en œuvre de manière réaliste et réalisable ; - Les indicateurs clés pour mesurer l'économie circulaire (taux de recyclage et de réutilisation des matériaux, réduction de la consommation de ressources neuves, réduction des déchets de construction et de démolition, efficacité énergétique des bâtiments, …) sont pris en compte dans le cadre de la mise en place de la politique ; - Les mesures de la séquence ERC sont conçues et répondent aux impacts potentiels identifiés.
	C41 Intégrer la méthode d'analyse du cycle de vie en identifiant les actions d'éco-conception de produits et services et en sensibilisant aux achats responsables de matériaux biosourcés, afin d'atteindre les objectifs de responsabilité sociétale tout au long de la chaîne d'approvisionnement selon les critères environnementaux, les critères sociaux (RGAA référentiel général d'amélioration de l'accessibilité) et sociétaux des produits et/ou services achetés.		- Les critères sociaux et sociétaux des produits et/ou services achetés (conditions de fabrication, travail des enfants, etc.) sont identifiés ; - La sensibilisation aux achats responsables de matériaux biosourcés (ISO 20400) est développée et justifiée ; - Les principes d'éco conception et de l'analyse du cycle de vie (ACV) sont présentés ; - Les outils d'analyse du cycle de vie sont appliqués ; - L'analyse de vie permet d'évaluer les aspects environnementaux et les impacts

			environnementaux potentiels associés au système de produits et de services ; - Les actions d'éco-conception sont définies et justifiées ; - Les critères environnementaux (transport et impact carbone, préservation des ressources et de la biodiversité) sont identifiés et pris en compte.

	C42 Analyser et mesurer l'impact de la politique RSE de l'organisation à l'appui des critères ESG et des indicateurs de performances issus des lignes directrices du GRI (ISO 26000), IPS (Indice de performance sociale) et Bilan Carbone afin de rendre compte de la performance RSE (*Reporting* ESG) des organisations tant sur le plan économique, environnemental, social et sociétal (Balance Score Card) qu'en termes de gouvernance liés à ses aspects pertinents.		- Le candidat décrit le processus d'analyse et d'évaluation de la politique RSE
			- La grille des indicateurs GRI et IPS est formalisée ;
			- La marque employeur est redéfinie autour des projets RSE et des critères ESG
			- Le bilan carbone est calculé à l'aide des outils EXP (Carbone ADEME) correspondant au modèle d'affaires de l'organisation ;
			- L'empreinte carbone de l'organisation est calculée sur la base de données de consommation mesurées ou estimées (gaz naturel, pétrole, biomasse, électricité, carburant, papier, matériaux, etc.) et de facteurs d'émissions de CO_2 ;
			- Le tableau de bord (Balanced Score Card-BSC) est méthodiquement mis en œuvre ;
			- Les principaux aspects de la performance RSE sont évalués au regard :
			  ○ Du degré de réalisation des objectifs qui est mesuré ;
			  ○ Des résultats obtenus qui sont comparés aux moyens mis en œuvre ;
			- Les critères qualitatifs et quantitatifs retenus pour l'évaluation de l'atteinte des objectifs sont valides, définis et justifiés.

	C43 - Sensibiliser les parties prenantes internes et externes à la démarche RSE, en encourageant les parties prenantes de l'organisation à aller au-delà du simple respect de la loi, à promouvoir une compréhension commune dans le domaine de la responsabilité sociétale afin d'inscrire sa marque employeur dans le respect et la vigilance vis-à-vis des impacts relevant de sa sphère d'influence.		- Le candidat maîtrise et gère les techniques de communication ; - Le candidat renforce la connaissance, si besoin, des parties prenantes ; - Les valeurs éthiques, déontologiques et le respect du cadre réglementaire et normatif sont diffusées auprès des parties prenantes.
A12 : Elaboration du pilotage de l'amélioration continue du système de management QHSE - Prise en compte des indicateurs de performance et de suivi ; - Communication régulière ; - Utilisation d'un tableau de bord ; - Production d'un rapport d'audit ; - Utilisation des outils d'amélioration continue de la qualité ; - Prise en compte de méthodes de résolution de problèmes ; - Prise en compte des revues de processus.	**C44** Déployer les méthodes et outils d'amélioration continue (Lean 6 sigma, AMDEC, Lean Management, PDCA, QRQC) en pilotant leur mise en œuvre opérationnelle afin d'optimiser l'efficacité globale du processus d'amélioration continue.	<u>Mise en situation professionnelle reconstituée sur un cas réel</u> **Audit du système de management QHSE** *Rapport écrit de méthodologie et des conclusions de l'audit soutenu à l'oral en groupe.* Simulation d'audit en entreprise dans le cadre d'une mission-conseil en groupe de 4-5 candidats avec restitution écrite et orale. *Le rapport écrit doit intégrer les éléments suivants :* - Dispositif de pilotage de l'évaluation et de l'amélioration continue ; - Plan et rapport d'audit ; - Bilan des résultats et recommandations ; - Mise à jour des revues de conformité.	- Le candidat expose les méthodes et outils mobilisés ; - Il détaille les techniques de mises en œuvre utilisées ; - Les plans d'actions sont analysés, suivis, surveillés et mesurés.
	C45 Planifier un programme d'audits internes, (Audit seconde partie et audit tierce partie - ISO 19011) suivant les plans d'actions ainsi que leurs retombées en produisant un rapport d'audit accompagné de recommandations afin de déterminer la conformité réglementaire des processus, évaluer et piloter la gestion des risques et de performance de l'organisation.		- Le plan d'audit est détaillé et précise les objectifs, les champs d'applications, les normes et règlementations applicables, le calendrier er les participants à l'audit ; - Les constats sont synthétisés et permettent d'évaluer la conformité de l'activité auditée par rapport au référentiel d'audit ; - Le niveau de maitrise de gestion des risques et le niveau de performance de l'organisation sont évalués.
	C46 Piloter le programme d'audit du système de management QHSE en mettant en œuvre les méthodes et techniques d'audit afin d'évaluer l'atteinte les objectifs de conformité visés au regard des certifications à obtenir ou à renouveler en lien avec la politique QHSE et RSE.		- Les techniques d'audit sont décrites ; - Les types d'audits internes, de seconde partie et de tierce partie sont maîtrisés ; - Les objectifs, le périmètre et la méthodologie mis en œuvre pour mener les audits sont définis ; - Le programme d'audit proposé prévoit la liste des contrôles obligatoires en cohérence avec l'activité de l'organisation,

		Evaluation des compétences C44 à C49	les exigences normatives SST et la réglementation.
	C47 Elaborer les *reporting* auprès des parties prenantes en communiquant aux équipes la finalité des mesures afin de pouvoir décliner les attentes à tous les niveaux et que les acteurs concernés puissent suivre la performance de l'ensemble des actions mises en place.		- Les objectifs et moyens de communication sont détaillés ; - L'argumentation est correctement construite ; - Les techniques de communication persuasive et leur maitrise sont acquises.
A13 : Mesure du processus d'amélioration continue - Utilisation d'outils d'amélioration continue ; - Mise à jour du système documentaire.	**C48** Dresser le bilan des résultats et travailler sur les écarts constatés à l'issue des audits (écarts, point de non-qualité et déviations, non-conformité …) en utilisant des outils d'amélioration continue de la qualité et des méthodes de résolution de problèmes afin d'évaluer et d'améliorer l'adéquation entre la stratégie et l'évolution des attentes de l'écosystème.		- Des recommandations et des actions préventives sont proposées qui sont à même d'atténuer les risques identifiés ; - Les étapes du diagnostic des causes sont rigoureusement organisées et vérifiées ; - L'investigation permet de délimiter la déviation relevée et déterminer les causes premières ; - Les outils du processus d'amélioration continue (Kaizen, EFQM…) sont maîtrisés.
	C49 Piloter les revues de conformité et de performance générale en mettant régulièrement à jour la documentation afin de disposer d'un système documentaire qualité actualisé en permanence.		- Les revues de conformités et de performance sont mises en jour à la suite des retours d'audits ; - Les circuits et modalités d'information favorisent et encouragent l'amélioration continue.