

CERTIFICATION		DELEGUER POUR OPTIMISER SES PERFORMANCES AU TRAVAIL ET RESPONSABILISER SES COLLABORATEURS															
Référentiel d'activités		Référentiel de compétences		Référentiel d'évaluation													
ACTIVITES	COMPETENCES	SAVOIRS ASSOCIES (CONNAISSANCES ET SAVOIR-FAIRE)	Modalités d'évaluation : L'évaluation se déroulera en 2 temps successifs :	Compétences évaluées	Critères d'évaluation	Éléments observables											
A1 Préparer la délégation pour en faire un acte managérial efficace et un instrument de performance individuelle et collective	A1C1 Fixer un cadre à la délégation afin de lui donner un sens et un objectif tout en mesurant les risques pour optimiser ses chances de réussite	A1C1SA1 Connaître la notion de délégation	<p>1) Mode : Un questionnaire en ligne portant sur les activités A1 "Préparer la délégation pour en faire un acte managérial efficace et un instrument de performance individuelle et collective", A2 "Mener un entretien de délégation pour motiver le délégataire et générer un accord commun sur les modalités de la délégation", A3 "Déployer et piloter la délégation pour augmenter sa productivité et la performance des membres de l'équipe en les responsabilisant de façon à transformer la délégation en succès" et A4 "Evaluer la délégation dans une volonté d'amélioration continue et de valorisation des compétences du délégataire"</p> <p>Modalité d'évaluation : Le candidat devra répondre à une série de 10 questions de connaissances portant sur les critères A1C1 / A1C2 / A2C1 / A3C1 / A3C2 / A4C1</p> <p>Durée : 10 min</p> <p>2) Mode : Un questionnaire en ligne portant sur les activités A1 "Préparer la délégation pour en faire un acte managérial efficace et un instrument de performance individuelle et collective", A2 "Mener un entretien de délégation pour motiver le délégataire et générer un accord commun sur les modalités de la délégation" et A3 "Déployer et piloter la délégation pour augmenter sa productivité et la performance des membres de l'équipe en les responsabilisant de façon à transformer la délégation en succès"</p> <p>Modalité d'évaluation : A partir d'une étude de cas portant sur un processus de délégation entre un manager et son collaborateur, le candidat devra répondre à une série de 10 questions portant sur les critères d'évaluation A1C1 / A1C2 / A2C1 / A3C1 / A3C2</p> <p>Durée : 20 min</p> <p>Durée totale = 30 min</p>	A1C1 Fixer un cadre à la délégation afin de lui donner un sens et un objectif tout en mesurant les risques pour optimiser ses chances de réussite	A1C1 Le candidat fixe un cadre à la délégation afin de lui donner un sens et un objectif tout en mesurant les risques pour optimiser ses chances de réussite	A1C1 Le candidat prépare minutieusement le processus de délégation, il connaît les enjeux, analyse la faisabilité de la délégation et fixe des règles incontournables afin d'amorcer la délégation de manière optimale	A1C1Obs1 Le candidat connaît le principe de délégation, il a conscience des enjeux et connaît les bénéfices aussi bien du côté du manager que du délégataire et de l'équipe										
		A1C1SA2 Connaître les enjeux de la délégation						A1C1Obs2 Le principe d'éthique managériale est respecté									
		A1C1SA3 Savoir identifier la tâche à déléguer							A1C1Obs3 Le candidat choisit une tâche "délégable" elle est clairement définie et pertinente au regard des bénéfices qu'elle va apporter (gain de temps réel pour le manager/montée en compétence avérée pour le délégataire), sans pour autant être une tâche stratégique du poste de manager								
		A1C1SA4 Connaître les moyens disponibles								A1C1Obs4 Le délégataire est choisi en fonction de son potentiel à assurer la mission de délégation (le candidat choisit un collaborateur autonome, volontaire, compétent) et en fonction de ses disponibilités (une charge de travail compatible avec la délégation)							
		A1C1SA5 Connaître la notion de confiance et de responsabilisation									A1C1Obs5 Le candidat fixe des objectifs de délégation SMART, cohérents avec les compétences du collaborateur et le but de la délégation et sont assortis d'indicateurs de réussite						
		A1C1SA6 Connaître le potentiel de son équipe pour identifier le délégataire adéquat										A1C2Obs1 Les facteurs de résistances à la délégation du point de vue du manager (perte de contrôle, peur de l'échec, culpabilité...) ainsi que ceux du délégataire (peur de l'échec, surcharge de travail, manque de moyen...) sont connus du candidat					
		A1C1SA7 Savoir définir le périmètre de la délégation											A1C2Obs2 Le candidat est capable de surmonter ces résistances en mettant en avant les avantages d'une délégation réussie et le principe de confiance mutuelle				
		A1C1SA8 Savoir fixer des objectifs de délégation												A2C1Obs1 Les spécificités de l'entretien de délégation, les étapes ainsi que leur contenu sont connus et respectés par le candidat			
	A1C2 Anticiper les limites de la délégation pour faire face aux résistances et développer un point de vue positif partagé par tous les acteurs concernant les bénéfices de la délégation	A1C2SA1 Connaître les facteurs de résistances à la délégation du point de vue du manager													A2C1 Le candidat s'appuie et respecte les étapes d'un entretien de délégation afin d'échanger constructivement avec le délégataire sur les modalités de la délégation confiée	A2C1Obs2 La grille d'entretien de délégation est remplie correctement	
		A1C2SA2 Connaître les facteurs de résistances à la délégation du point de vue du délégataire															
A2 Mener un entretien de délégation pour motiver le délégataire et générer un accord commun sur les modalités de la délégation	A2C1 Appliquer les techniques de communication verbale, non verbale et para-verbale pour assurer une communication efficace et renforcer la portée du message	A2C1SA1 Connaître et appliquer les bases de la communication : canaux, modes et registres	A3C1 Faire des points réguliers avec le délégataire pour suivre et contrôler les avancées du processus de délégation pour agir rapidement en cas de dysfonctionnement tout en privilégiant son autonomie	A3C1 Le candidat met en place un plan d'actions qui permet de piloter la délégation de manière efficace, aussi bien sur le plan humain qu'organisationnel et technique aboutissant à l'atteinte des objectifs visés	A3C1Obs1 Le candidat utilise des outils de gestion de projet pour mener à bien sa mission de délégation												
		A2C1SA2 Connaître les obstacles à la communication : cadre de référence, proximité et bruits				A3C1Obs2 Le plan d'actions défini par le candidat est en adéquation avec les objectifs définis, les moyens à disposition sont connus et utilisés par le candidat, les délais de réalisation sont réalistes											
		A2C1SA3 Savoir adopter une posture/allure adaptée à la situation					A3C1Obs3 Des indicateurs et des tableaux de bord de suivi sont mis en place par le candidat pour suivre les avancées du plan d'actions et aider à la prise de décision										
		A2C1SA4 Savoir choisir la bonne gestuelle pour faire passer les émotions appropriées						A3C1Obs4 Le candidat fait preuve d'adaptabilité en cas d'écart entre actions attendues et réalisées, il adapte rapidement son plan d'actions afin de le rendre plus optimal									
	A2C2 Pratiquer l'écoute active et traiter avec bienveillance et respect les questions et remarques de son/ses interlocuteurs pour encourager les interventions constructives	A2C2SA1 Savoir questionner							A3C2 Accompagner le délégataire pour faire face à ses difficultés, maintenir sa motivation, développer ses compétences et atteindre les objectifs fixés	A3C2 Le candidat met en place un système d'accompagnement du délégataire, il est capable de proposer des actions efficaces pour surmonter les blocages et reste à l'écoute	A3C2Obs1 Les actions proposées par le candidat pour surmonter les difficultés du délégataire sont pertinentes au regard de la nature de la difficulté et permettent la poursuite du processus de délégation						
		A2C2SA2 Savoir utiliser les silences										A3C2Obs2 Le candidat se montre disponible et reste à l'écoute du délégataire sans être ni trop directif ni trop dans le laisser faire afin de responsabiliser le délégataire et l'accompagner dans sa montée en compétences					
		A2C2SA3 Savoir reformuler											A4C1Obs1 L'évaluation du processus de délégation fait appel à des faits concrets et objectifs: comparaison entre objectifs attendus et objectifs réalisés, actions réalisées, accomplissement de la tâche confiée...				
	A2C3 Communiquer de manière assertive pour affirmer sa confiance en soi sans heurter son/ses interlocuteurs	A2C3SA1 Connaître la notion d'assertivité												A4C1 Evaluer le processus de délégation afin d'en dégager les axes d'amélioration possibles dans le but d'optimiser les délégations futures et accompagner le délégataire vers une montée en compétences	A4C1 Le candidat évalue de manière neutre et objective le processus de la délégation dans sa totalité, du cadrage à la performance du délégataire, en passant par les moyens mis en place et le résultat final afin d'améliorer la méthode de délégation et propose des actions pour continuer le développement des compétences du délégataire	A4C1Obs2 Le candidat fait ressortir de son évaluation les points positifs et les points à améliorer dans la méthode de délégation suivie	
		A2C3SA2 Connaître les techniques d'assertivité															A4C1Obs3 Le candidat met en place un plan d'actions de formation portant sur les axes d'amélioration du collaborateur (possibilité de mettre en place d'autres délégations également) en accord avec les compétences du délégataire et des opportunités d'évolution
		A2C3SA3 Savoir appliquer les techniques d'assertivité (en groupe ou en face à face)															
A2C4 Identifier les typologies de situations difficiles pour les anticiper et les gérer avec efficacité et diplomatie	A2C4SA1 Savoir identifier les comportements perturbateurs (agressivité, hostilité...)	A3C3SA1 Connaître les outils de gestion de projet	A3C3SA2 Savoir établir et mettre en œuvre un plan d'actions	A3C3SA3 Savoir définir des indicateurs de suivi													
	A2C4SA2 Savoir répondre aux objections, aux questions délicates				A3C1 Faire des points réguliers avec le délégataire pour suivre et contrôler les avancées du processus de délégation pour agir rapidement en cas de dysfonctionnement tout en privilégiant son autonomie	A3C1SA4 Savoir mettre en place des tableaux de bord											
	A2C4SA3 Savoir argumenter						A3C1SA5 Savoir mettre en place des entretiens de suivi										
A2C5 Echanger de manière constructive avec le délégataire sur les modalités de la délégation tout en respectant la structure d'un entretien de délégation pour motiver le délégataire et favoriser une relation de confiance	A2C5SA1 Connaître les spécificités de l'entretien de délégation							A3C1SA6 Savoir contrôler la conformité des actions réalisées avec celles attendues									
	A2C5SA2 Connaître les étapes de l'entretien de délégation								A3C2SA1 Connaître les caractéristiques des modèles mentaux								
	A2C5SA3 Connaître le contenu à aborder dans chacune des étapes de l'entretien de délégation									A3C2SA2 Connaître les théories de la motivation							
	A2C5SA4 Savoir remplir un guide d'entretien de délégation										A3C2SA3 Savoir mettre en place des mesures pour remédier aux difficultés persistantes						
A3 Déployer et piloter la délégation pour augmenter sa productivité et la performance des membres de l'équipe en les responsabilisant de façon à transformer la délégation en succès	A3C1 Faire des points réguliers avec le délégataire pour suivre et contrôler les avancées du processus de délégation pour agir rapidement en cas de dysfonctionnement tout en privilégiant son autonomie											A3C3SA1 Connaître les caractéristiques des modèles mentaux	A3C3SA2 Connaître les théories de la motivation	A3C3SA3 Savoir mettre en place des mesures pour remédier aux difficultés persistantes			
															A3C2 Accompagner le délégataire pour faire face à ses difficultés, maintenir sa motivation, développer ses compétences et atteindre les objectifs fixés	A4C1SA1 Savoir identifier les points positifs et axes d'amélioration du processus de délégation mis en place	
																	A4C1SA2 Savoir évaluer la performance du délégataire sur la réalisation de la tâche qui lui a été déléguée
		A4C1SA3 Connaître les impacts de la délégation sur les opportunités professionnelles possibles															
			A4C1SA4 Savoir mettre en place un plan d'actions destiné à la montée en compétences du délégataire														
				A4C1SA5 Savoir évaluer la performance du délégataire sur la réalisation de la tâche qui lui a été déléguée													
					A4C1SA6 Connaître les impacts de la délégation sur les opportunités professionnelles possibles												
	A4C1SA7 Savoir mettre en place un plan d'actions destiné à la montée en compétences du délégataire																
						A4C1SA8 Savoir évaluer la performance du délégataire sur la réalisation de la tâche qui lui a été déléguée											
							A4C1SA9 Connaître les impacts de la délégation sur les opportunités professionnelles possibles										
A4C1SA10 Savoir mettre en place un plan d'actions destiné à la montée en compétences du délégataire																	