

REFERENTIEL DU CQP MANAGER OPERATIONNEL DE LA SECURITE SOCIALE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 1 : Pilotage, organisation, supervision des activités			
Détermine les objectifs opérationnels de son secteur d'activités, en adapte l'organisation et en évalue la qualité de service et la performance.	Définir pour son équipe les objectifs opérationnels de performance et les plans d'action, en échangeant avec sa hiérarchie, afin de répondre aux engagements de service et aux objectifs stratégiques de l'organisme et du secteur d'activité.	<p>Dossier de pratiques professionnelles : à la suite de mises en situation professionnelles le candidat rédige un dossier écrit dans lequel il présente et analyse deux situations professionnelles significatives des compétences constitutives du bloc.</p> <p>Les 2 situations présentées au jury sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Production d'un plan d'activités de son unité : 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifie les orientations stratégiques pour les décliner en plan d'actions opérationnels - Analyse et concilie les conditions d'atteinte de la performance : qualité de service, efficacité, sécurité, qualité de vie au travail - Cible les objectifs opérationnels, indicateurs et tableaux de bord à utiliser pour piloter l'activité et les performances, en se référant au plan d'activité stratégique - Construit et communique la feuille de route de son unité

REFERENTIEL DU CQP MANAGER OPERATIONNEL DE LA SECURITE SOCIALE

	<p>Piloter les activités de son service, en s'appuyant sur les différentes composantes du système de pilotage et en respectant la posture managériale attendue, afin de répondre aux objectifs opérationnels et de mettre en œuvre les plans d'action définis.</p>	<p>organisation, planification et suivi des activités.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Production d'un rapport d'analyse des performances avec un plan de proposition; et la construction d'un plan correcteur à l'issue d'une analyse d'écart de performance. <p>Entretien avec un jury professionnel : le candidat est convoqué à un entretien si à la lecture du dossier écrit le jury n'a pas pu valider certaines compétences attachées au bloc. L'entretien a lieu dans l'organisme du candidat ou à l'Institut 4.10. Il est d'une durée de 15 mn par bloc. Il est basé sur les 2 situations du dossier écrit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identifie les principes et composantes du système de pilotage des activités de son organisme - Répertorie et utilise les outils du système d'information sur le pilotage et la supervision (indicateurs, outils, tableaux de bord) - Situe son rôle de manager opérationnel dans le système global de pilotage de l'organisme - Identifie et met en œuvre les étapes d'un plan efficace de pilotage des activités
	<p>Optimiser l'organisation des activités, en mettant en adéquation les ressources et la charge de travail, afin de mettre en œuvre le plan d'action défini et d'atteindre les objectifs fixés.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Identifie les actions à mener pour optimiser le fonctionnement de l'unité à partir de ses points d'appui et de ses dysfonctionnements (en lien avec les objectifs) - Construit un plan d'activité prévisionnel, suit sa réalisation et procède aux ajustements nécessaires

REFERENTIEL DU CQP MANAGER OPERATIONNEL DE LA SECURITE SOCIALE

			<ul style="list-style-type: none"> - Choisit les méthodes et supports d'organisation et de planification des activités - Traduit les objectifs de performance et les indicateurs de l'unité en objectifs individuels et consignes de travail en fonction du profil de compétences - Cible les leviers à mettre en œuvre pour gérer efficacement l'adéquation charge/moyens et les aléas
	<p>Superviser l'application de la réglementation et des procédures, en utilisant les outils, les méthodologies et en échangeant avec l'équipe, afin de respecter le plan de maîtrise des risques liés à son domaine d'activités.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Définit la notion et les enjeux de la supervision dans le pilotage proactif - Formalise les étapes, la méthode et les outils de supervision de son unité - Met en œuvre une action de supervision, en utilisant la méthodologie et les supports dédiés - Prépare les temps de retours individuels et collectifs sur les résultats de la supervision, et prévoit les plans de suivi

REFERENTIEL DU CQP MANAGER OPERATIONNEL DE LA SECURITE SOCIALE

			<ul style="list-style-type: none"> - Repère et gère les impacts de la supervision dans les équipes
	<p>Alerter sa hiérarchie en cas d'imprévu ayant un impact sur la bonne réalisation des activités de son service, en utilisant la modalité de communication adaptée, afin que des actions correctrices soient mises en œuvre.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Discerne les situations à faire remonter à sa hiérarchie - Choisit la modalité de communication appropriée pour remonter les informations à sa hiérarchie - Formule un état des lieux et des propositions en matière de plans d'actions ou de mesures correctives
	<p>Elaborer un bilan des activités qui mesure et analyse la réalisation des objectifs du service et qui expose des propositions d'amélioration, en utilisant les données du système de pilotage, afin de le partager avec son équipe et sa hiérarchie.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Détermine les informations utiles pour le reporting et la communication sur les performances de son unité - Renseigne et analyse les indicateurs nationaux et locaux - Argumente et donne du sens à ses positions en cherchant l'adhésion de ses interlocuteurs (collaborateurs, hiérarchie, pairs)

			<ul style="list-style-type: none"> - Prépare et conduit un temps de réflexion partagé autour des objectifs et des résultats de l'activité
Bloc 2 : Management d'une équipe de collaborateurs			
Assure la cohésion de son équipe en dialoguant, soutenant et en veillant au respect des dispositions RH en vigueur.	Organiser et maintenir les conditions d'un dialogue ouvert, en s'appuyant sur la posture managériale attendues, afin de développer la mobilisation de l'équipe et de prévenir et résoudre les tensions éventuelles.	<p>Dossier de pratiques professionnelles : à la suite de mises en situation professionnelles le candidat rédige un dossier écrit dans lequel il présente et analyse deux situations professionnelles significatives des compétences constitutives du bloc.</p> <p>Les 2 situations présentées au jury sont au choix une des situations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place, animation et suivi d'un ou plusieurs groupes de travail pour proposer un plan d'action visant la résolution d'une problématique identifiée. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifie les conditions d'une communication efficace avec les différents interlocuteurs - Définit sa stratégie de communication, en identifiant les valeurs managériales qui guident ses actions - Utilise les méthodes et leviers utiles à un échange positif en situation de management - Organise les conditions du dialogue pour anticiper et gérer les situations de tension - Affirme ses choix et ses positions en permettant l'expression des idées et des points de vue différents - Identifie et structure les temps d'information et de dialogue à ritualiser

	<p>Soutenir l'efficacité collective de l'équipe, en donnant régulièrement du sens aux activités et en impulsant des modalités de travail collectives, afin d'atteindre le niveau de performance souhaité pour son service.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place avec l'ensemble de l'équipe d'une réflexion visant à choisir les actions entrants dans un plan à élaborer. - Organisation d'une réflexion collective pour établir les règles « du bien travailler ensemble au quotidien ». <p>Et une situation imposée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification et mise en œuvre d'actions favorisant la RSE "axe social" dans son unité. <p>Entretien avec un jury professionnel : le candidat est convoqué à un entretien si à la lecture du dossier écrit le jury n'a pas pu valider certaines compétences attachées au bloc. L'entretien a lieu dans l'organisme du candidat ou à l'Institut 4.10. Il est d'une durée de 15 mn par bloc. Il est basé sur les 2 situations du dossier écrit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Définit un cadre collectif en établissant des règles de fonctionnement précises - Repère et traduit les informations professionnelles pour donner du sens aux orientations, aux objectifs et aux plans d'activités - Organise le système de diffusion de l'information et le soutien technique utiles aux collaborateurs de son équipe - Organise et anime des temps d'information et/ou de travail - Utilise les leviers de constitution et de cohésion d'une équipe, en se positionnant dans son rôle de manager - Répertorie et utilise les principes, méthodes et techniques du management d'équipe (délégation, fixation d'objectifs, évaluation, motivation, reconnaissance...) - Adapte son style de management au profil de
--	--	--	---

REFERENTIEL DU CQP MANAGER OPERATIONNEL DE LA SECURITE SOCIALE

			<p>l'équipe et aux attendus de performance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impulse des modalités collectives de travail et sollicite les propositions en équipe - Met en place des collectifs de travail autour de l'amélioration des performances et des conditions de travail
	<p>Respecter les dispositions du droit du travail et du cadre conventionnel, en se référant aux ressources documentaires (conventions collectives, protocoles d'accords locaux ou de branche, règlement intérieur de l'organisme...), afin de contribuer à la mise en œuvre des dispositions RH en vigueur.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Applique et fait respecter dans son management au quotidien la réglementation et les dispositions obligatoires - Identifie les ressources « expertes », les processus et procédures associés en matière de droit du travail et de convention collective
	<p>Mettre en œuvre les principes et les règles de sécurité et santé au travail, avec le soutien de sa hiérarchie et des services RH, afin de contribuer au respect des dispositions RH en vigueur.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Identifie les règles de la RSE applicables dans son management au quotidien (santé et qualité de vie au travail, harcèlement moral et sexuel, non-discrimination et principe d'égalité, conciliation vie privée/ vie professionnelle)

REFERENTIEL DU CQP MANAGER OPERATIONNEL DE LA SECURITE SOCIALE

			<ul style="list-style-type: none"> - Identifie les RPS au sein de son équipe et dans l'environnement de travail - S'appuie sur les ressources « expertes », les processus et procédures associés en matière de droit, de sécurité et de santé au travail - Informe et sensibilise sur les règles de sécurité et de santé au travail, et les fait appliquer - Met en place des actions préventives et/ou correctives pertinentes en matière de sécurité et de santé au travail
--	--	--	---

Bloc 3 : Accompagnement des personnes dans le développement des compétences			
<p>Développe et suit les performances et les compétences des collaborateurs en mobilisant les outils RH.</p>	<p>Fixer les objectifs individuels pour chaque collaborateur, en tenant compte des potentiels de chacun et dans le cadre d'un dialogue constructif et respectueux de la QVT, afin d'atteindre les objectifs de service.</p>	<p>Dossier de pratiques professionnelles : à la suite de mises en situation professionnelles le candidat rédige un dossier écrit dans lequel il présente et analyse deux situations professionnelles significatives des compétences constitutives du bloc.</p> <p>Les 2 situations présentées au jury sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparation, conduite et formalisation d'un EAEA, d'un entretien managérial. - Construction d'une cartographie des compétences de son équipe, et proposition d'un plan de développement. <p>Entretien avec un jury professionnel : le candidat est convoqué à un entretien si à la lecture du dossier écrit le jury n'a pas pu valider</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fixe des objectifs individuels adaptés au niveau d'autonomie professionnelle du collaborateur et aux attendus de performance - Prépare et conduit une campagne d'entretiens professionnels, d'EAEA...en appliquant la méthodologie mise en œuvre dans l'organisme - Prépare et réalise des EAEA et des entretiens professionnels, objectivés, argumentés et constructifs - Exploite les résultats de la campagne EAEA : analyse les écarts de compétences en lien avec les objectifs de performance de l'unité, et intègre les actions de développement des compétences dans le plan de développement de l'unité - Identifie les besoins d'information et de soutien de ses collaborateurs - Adapter son style de management au niveau d'autonomie des
	<p>Evaluer et reconnaître les performances individuelles, en soutenant l'accroissement des</p>	<p></p>	<p></p>

REFERENTIEL DU CQP MANAGER OPERATIONNEL DE LA SECURITE SOCIALE

	<p>compétences, afin de favoriser l’implication et la motivation des collaborateurs.</p>	<p>certaines compétences attachées au bloc. L'entretien a lieu dans l'organisme du candidat ou à l’Institut 4.10. Il est d'une durée de 15 mn par bloc. Il est basé sur les 2 situations du dossier écrit.</p>	<p>collaborateurs, et aux situations</p> <ul style="list-style-type: none">- Identifie la place et le rôle des entretiens individuels : entretien de suivi d’activité, de feedback, de motivation, de délégation, de recadrage, de régulation- Réalise des entretiens managériaux- Identifie les facteurs de motivation de ses collaborateurs, et utilise les différents leviers pour soutenir la motivation- Objective, formule et argumente des appréciations pour ses collaborateurs, y compris lorsqu’elles sont négatives- Valorise le collaborateur en reconnaissant les efforts et les résultats- Met en œuvre les actions managériales relatives à l’accompagnement individualisé
	<p>Construire des plans d’action individuels et collectifs, en mobilisant les services RH, afin de développer les compétences des collaborateurs.</p>		

REFERENTIEL DU CQP MANAGER OPERATIONNEL DE LA SECURITE SOCIALE

			<ul style="list-style-type: none"> - Définit la notion de compétence et identifier les outils de gestion des compétences - Utilise des méthodes d'évaluation et d'analyse des compétences, type cartographie des compétences Identifie les actions de développement des compétences en fonction du degré d'autonomie des collaborateurs, et au regard des attendus de performance - Détermine et met en place pour son unité un plan de développement des compétences individuelles et collectives, en choisissant les modalités pertinentes de développement des compétences - Suit, analyse et évalue le plan de développement des compétences de l'unité - Propose, argumente et suit la mise en place des actions d'accompagnement et des mesures d'évolution
	<p>Accompagner le collaborateur dans sa réflexion sur son parcours et ses projets, en s'appuyant sur les ressources et moyens RH à sa disposition, afin de contribuer à son développement professionnel.</p>		

REFERENTIEL DU CQP MANAGER OPERATIONNEL DE LA SECURITE SOCIALE

			<ul style="list-style-type: none"> - Repère la stratégie de l'organisme en matière de mobilité et d'orientation professionnelle - Connaît les principaux dispositifs RH en vigueur dans l'organisme, et déterminer la contribution du manager - Identifie et prépare les actions à conduire dans les temps clefs d'un parcours de carrière - Identifie et accompagne les projets d'évolution et de formation des collaborateurs, en utilisant les outils RH adaptés - Oriente les collaborateurs vers les interlocuteurs référents
<p>Bloc 4 : Contribution aux démarches d'amélioration continue et aux changements nécessaires</p>			
<p>Accompagne les évolutions de son unité en mettant en œuvre des démarches de résolution de problèmes, d'optimisation du fonctionnement et d'accompagnement du changement.</p>	<p>Mettre en œuvre et porter auprès de l'équipe la démarche d'amélioration continue, en utilisant les outils adaptés, afin de gagner en</p>	<p>Dossier de pratiques professionnelles : à la suite de mises en situation professionnelles le candidat rédige un dossier écrit dans lequel il présente et analyse deux situations professionnelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les bases d'une démarche d'amélioration continue et les outils d'analyse de problèmes - Fait adhérer à la démarche d'amélioration continue et

REFERENTIEL DU CQP MANAGER OPERATIONNEL DE LA SECURITE SOCIALE

	<p>performance et tendre vers les objectifs du service.</p>	<p>significatives des compétences constitutives du bloc.</p> <p>Les 2 situations présentées au jury sont au choix une des situations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Repérage d'un axe d'optimisation pour l'unité et proposition d'un plan d'action. - Construction d'un plan correcteur à l'issue d'une analyse d'écart de performance. - Préparation d'un projet (Fiche projet et plan prévisionnel de conception). 	<p>aux outils d'analyse de problèmes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Applique la méthodologie d'amélioration continue - Identifie les axes de travail contribuant à l'amélioration continue à mettre en œuvre au sein de son équipe - Identifie les clés de réussite et la méthodologie de gestion de projet
	<p>Favoriser les initiatives et les propositions des collaborateurs, en s'appuyant sur les outils et méthodes adaptés, afin de résoudre les problèmes ou difficultés rencontrés.</p>	<p>Et une situation imposée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboration d'un plan d'accompagnement des acteurs dans le cadre d'un changement en place ou à venir. 	<ul style="list-style-type: none"> - Applique des méthodes d'analyse des causes et de résolution de problèmes - Utilise des méthodes de créativité et de développement des idées pour associer les acteurs à la démarche d'amélioration continue et aux projets
	<p>Accompagner les changements liés aux évolutions environnementales et aux orientations stratégiques de sa branche, notamment en donnant du sens aux transformations, afin de permettre à l'équipe d'y contribuer.</p>	<p>Entretien avec un jury professionnel : le candidat est convoqué à un entretien si à la lecture du dossier écrit le jury n'a pas pu valider certaines compétences attachées au bloc. L'entretien a lieu dans l'organisme du candidat ou à l'Institut</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Connaît le processus et les typologies de changement dans les organisations - Identifie les typologies de changement dans son environnement, et adopter la méthodologie de résolution adéquate

REFERENTIEL DU CQP MANAGER OPERATIONNEL DE LA SECURITE SOCIALE

		<p>4.10. Il est d'une durée de 15 mn par bloc. Il est basé sur les 2 situations du dossier écrit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse les impacts du changement sur les hommes et les organisations de travail - Choisi la stratégie adaptée à la nature du changement à conduire et aux besoins des acteurs impactés - Structure et adapte sa communication aux différentes étapes du changement
--	--	---	---