

Intitulé de la certification

Manager et coopérer en situation complexe

Description du métier, de l'activité ou de la situation professionnelle à partir duquel le dispositif de formation visant la certification est initié :

La certification répond à un besoin de compétences transverses auprès des directeurs, managers et de tout professionnel amené à exercer des responsabilités au sein d'une équipe-projet ou aspirant à gérer une équipe. Elle se centre sur l'acquisition de compétences spécifiques à la gestion d'une situation complexe : transformation d'entreprise, problématiques urgentes, conflits interpersonnels... Tirée de l'expérience militaire, elle donne aux professionnels de l'encadrement les clefs pour faire face à l'incertitude et à l'urgence dans un contexte de travail tendu.

Référentiels

Référentiel de compétences	Référentiel de certification	
	Modalité(s)	Critères
<p>C.1 Analyser et prévenir les risques liés à une situation complexe en analysant le contexte professionnel, les enjeux et les objectifs de l'entreprise, en identifiant les rôles et responsabilités des parties prenantes, en anticipant les obstacles potentiels et en désamorçant les éventuels conflits afin de mieux gérer l'urgence.</p>	<p>Mises en situation professionnelle</p> <p>Le candidat réalise une série de mises en situation de plus en plus complexes dans des contextes générateurs de stress, sur le terrain et/ou en salle de crise. (Exemple de thèmes : simulation d'accident industriel, prise d'otage ou séquestration en entreprise, etc.). Il est à chaque fois mis dans une position qui nécessite d'organiser son équipe pour coopérer rapidement et efficacement avec des parties prenantes internes et externes multiples et imprévisibles. Le but est de résoudre en temps et moyens contraints la problématique source de tensions et/ou génératrice de stress.</p>	<p>La prévention des risques est efficace :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La situation est évaluée : le contexte, les enjeux et les objectifs sont explicités. - Une cartographie des parties prenantes est élaborée - Les risques sont pris en compte afin d'anticiper leur occurrence. - Le candidat est à l'écoute de ses collaborateurs et des parties prenantes ; il montre qu'il comprend leurs besoins et les prend en compte. - Une coopération constructive est privilégiée, permettant d'éviter des conflits internes et externes ou d'atténuer leur portée. - Au cours du débriefing, le participant s'approprie ces pratiques pour les adapter à ses responsabilités professionnelles.

<p>C.2 Définir un plan d'action collectif dans un environnement complexe dans le but d'apporter une réponse appropriée et efficace, en priorisant l'information et l'action, en pilotant la communication interne et externe et en adoptant une posture suscitant l'adhésion dans l'adversité.</p>	<p>Entre chaque mise en situation, il réalise un débriefing approfondi avec ses pairs et les intervenants, portant sur l'effet des actions menées et les interactions, afin d'adapter sa posture, et ses méthodes.</p> <p>Les intervenants apportent des outils d'origine militaire applicables en entreprise que le candidat expérimente lors des mises en situation suivantes.</p> <p>Les rôles sont échangés lors de chaque mise en situation, afin de permettre à chaque candidat d'être leader et d'exercer les différentes responsabilités.</p> <p>Le candidat réalise une transposition à son contexte professionnel dans le but d'établir un plan d'action à mettre en œuvre dans son environnement.</p>	<p>L'organisation est pertinente et adaptée à l'évolution du contexte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un cap est défini et décliné en objectifs et en effets recherchés, les missions sont affectées et des priorités établies. - Des points de situation et des comptes-rendus réguliers sont effectués et permettent de réorienter l'action. - Le candidat justifie au cours du débriefing la cohérence de sa posture au regard du contexte : recul, calme, constance, détermination, pugnacité, etc. - La transposition au contexte professionnel du candidat comprend des pistes d'action concrètes pour améliorer sa capacité à exercer ses responsabilités en situation complexe.
<p>C.3 Gérer les relations entre les parties prenantes dans le cadre du pilotage d'un projet complexe pour faciliter la coopération et sa réussite, en adoptant un comportement adapté à la situation, par l'écoute active, le dialogue constructif et une stratégie efficace de résolution de problème.</p>		<p>La gestion des relations est efficace et pérenne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le contact est établi et maintenu tout au long du projet. - La conduite de la relation favorise une coopération efficace : la tension s'apaise, les attentes des parties sont prises en compte, des solutions sont proposées, un accord est conclu. - Des techniques de négociations ou de gestion des conflits sont mobilisées selon les besoins. - Le stress est identifié et contenu par l'emploi de méthodes adéquates. - Le candidat dispose d'approches concrètes pour coopérer efficacement dans son environnement professionnel.