

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### REFERENTIEL DE COMPETENCES ET DE CERTIFICATIONS

La certification s'adresse à des professionnels métiers (Techniciens, Agents de Maîtrise, ...) ayant besoin d'acquérir des compétences complémentaires à leurs activités leur permettant d'endosser un rôle managérial auprès d'une équipe dédiée.

Cette certification apporte des compétences complémentaires aux professionnels métier en termes d'organisation des membres de l'équipe, de mise en place moyens de travail agiles, d'animation de réunion et d'entretien ainsi que de gestion des conflits et de situations difficiles dans un contexte en changement permanent.

**Prérequis :** 2 ans d'expérience professionnelle

**Vérification des prérequis à l'entrée en formation :** Entretien avec un conseiller pédagogique

**Candidat en situation de handicap :** Dans le cadre du respect du règlement d'examen, tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager les modalités d'évaluation et obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation. Les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés. Sur conseil du référent handicap et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité pourra être adaptée.

REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Management de la performance dans un contexte de changement permanent</b>		
<b>C1.</b> Définir et répartir les objectifs et missions des membres de l'équipe, en se laissant la possibilité de les réviser régulièrement en fonction des résultats obtenus et des retours terrain, et en prenant en compte les compétences et capacités de chacun, leurs disponibilités et leurs appétences afin de les conduire vers une performance à la fois collective et individuelle.	<b>E1. Type d'évaluation :</b> Mise en situation professionnelle portant sur le management de la performance d'une équipe dans un contexte en changement permanent avec remise d'un rapport écrit et mise en situation professionnelle enregistrée. Cette évaluation a un coefficient de 2.  <b>Réalisations demandées au candidat :</b>	<b>Cr1.</b> La répartition des activités, des tâches et des responsabilités proposée par le candidat est cohérente par rapport aux objectifs fixés, aux compétences, disponibilités et préférences de chaque collaborateur. L'ensemble permet de mettre en place une organisation agile et complémentaire entre les différents membres de l'équipe.

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><b>C2.</b> Mettre en place des solutions d'accompagnement pour les collaborateurs en situation de handicap, afin d'assurer la mise à disposition des moyens adéquats pour atteindre les objectifs fixés.</p>	<p>Il est proposé au candidat de présenter une situation de management dans un contexte vécu en situation professionnelle ou qui se rapproche de leur réalité professionnelle.</p>	<p><b>Cr2.</b> Les solutions d'aménagements proposées par le candidat sont adaptées pour les collaborateurs en situation de handicap.</p>
<p><b>C3.</b> Adapter son style managérial avec agilité en fonction du contexte, des besoins du moment et des objectifs à atteindre, tout en prenant en compte les caractéristiques de l'équipe et celles de chaque individu au niveau de son mode de fonctionnement, afin d'assurer un climat favorable à l'implication des collaborateurs.</p>	<p>Le candidat explique au travers d'un rapport écrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'organisation du travail des membres de l'équipe, comprenant également des collaborateurs en situation de handicap <b>(en lien avec C2)</b></li> </ul> <p>Le candidat justifie les conditions de réussite d'une réunion collaborative <b>(en lien avec C4)</b> et d'entretiens individuels <b>(en lien avec C5 et C6)</b>.</p> <p>Le candidat aura à justifier le style managérial qu'il aura à adopter en fonction des différentes situations vécues ou différentes personnalités présentes dans le groupe <b>(en lien avec C3)</b>.</p>	<p><b>Cr3.1</b> Le style de management proposé par le candidat est ouvert et humain. Celui-ci permet aux collaborateurs d'être impliqués dans la situation de changement notamment en termes de prise de décision.</p> <p><b>Cr3.2.</b> Le candidat présente correctement les atouts de ce style de management en situation de changement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivation accrue,</li> <li>• Sens au travail,</li> <li>• Responsabilisation et autonomie décuplées,</li> <li>• Meilleure gestion des talents,</li> </ul>
<p><b>C4.</b> Mener des réunions de travail auprès de l'équipe sur un mode collaboratif, en présentiel ou à distance, en favorisant l'émergence d'idées nouvelles et en permettant à chacun d'oser remettre en cause des habitudes de travail au profit de propositions visant à améliorer les pratiques et processus de travail.</p>	<p>Le candidat est interrogé sur sa démarche de gestion des conflits et des situations difficiles rencontrées (ou imaginées) en raison des impacts liés à un contexte de changement <b>(en lien avec C7)</b>.</p> <p>Enfin le candidat présente les moyens mis ou à mettre en place lui permettant de capitaliser sur les expériences vécues <b>(en lien avec C8)</b>.</p> <p><b><u>Conditions de réalisation :</u></b></p>	<p><b>Cr4.</b> Le candidat présente correctement les différents conditions et moyens à mettre en œuvre pour animer une réunion collective efficace :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un établissement d'un ordre du jour circonstancié</li> <li>• Une répartition des temps de parole équitable</li> <li>• Une rédaction d'un compte rendu avec les actions concrètes à mener</li> <li>• Une animation dynamique qui insuffle un esprit d'agilité</li> <li>• Une favorisation des échanges et de construction d'idées nouvelles et de solutions partagées</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><b>C5.</b> Mener des entretiens individuels auprès des collaborateurs, en face à face ou à distance, pour les accompagner dans leurs progressions professionnelles, leurs adaptations aux postes de travail et les aider à atteindre leurs objectifs dans des contextes de remise en cause régulières ou à saisir des opportunités d'évolution.</p>	<p>Le rapport doit comprendre entre 3 et 5 pages environ avec une police de taille 12 au format WORD ou PDF.</p> <p><b>Mise en situation pratique orale.</b></p> <p>Le participant accède au contexte de la situation orale sur la plateforme LMS sécurisée puis s'enregistre. Il transmet ensuite les fichier(s) audio(s) à l'évaluateur. L'épreuve évalue la méthode de fixation d'objectifs dans un contexte où ils peuvent être modifiés régulièrement <b>(en lien avec C1)</b>.</p>	<p><b>Cr5.</b> Le candidat présente correctement les différentes conditions et moyens à mettre en œuvre pour animer un entretien individuel :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La mise en place d'une atmosphère positive et qui met en valeur les succès du candidat</li> <li>• L'utilisation d'une communication claire et qui précise la vision du changement, et qui favorise l'adhésion du collaborateur</li> <li>• La définition claire d'objectifs spécifiques, atteignables et mesurables</li> </ul>
<p><b>C6.</b> Conduire des entretiens de recadrage ou de feed-back en vue d'aider les collaborateurs à mieux comprendre les enjeux des changements, leur permettre de modifier leurs comportements et habitudes professionnelles et ainsi s'inscrire dans les nouvelles règles de l'entreprise et les nouveaux objectifs.</p>		<p><b>Cr6.</b> Le candidat explique qu'il faut principalement se baser sur les faits et non sur les opinions lors de l'animation d'entretien de recadrage.</p>
<p><b>C7.</b> Gérer les situations délicates ou conflictuelles engendrées par les impacts causés par les changements, en faisant preuve d'écoute active et de bienveillance, en impliquant les parties prenantes dans la résolution des difficultés rencontrées afin de maintenir l'implication et favoriser l'atteinte des objectifs.</p>		<p><b>Cr7.</b> La méthodologie de gestion des conflits et des situations difficiles présentée par le candidat est claire, structurée et repose notamment sur la mise en place d'un plan d'action de résolution du conflit décidé et validé par les différentes parties impliquées.</p>
<p><b>C8.</b> Inscrire le service dans une démarche d'amélioration continue en formalisant les différentes procédures mises en place ainsi que les indicateurs de suivi et de performance employés afin de capitaliser sur les expériences vécues en termes de changement et mieux préparer les suivantes.</p>		<p><b>Cr8.</b> Le candidat présente des méthodes et démarches pertinentes lui permettant d'intégrer son activité de manager dans un principe d'amélioration continue.</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

**E2. Type d'évaluation :** Epreuves théoriques portant sur les connaissances en lien avec le management de performance en situation de changement permanent.

Cette évaluation a un coefficient de 1.

**Réalisations demandées au candidat :**

Le questionnaire est accessible via une plateforme LMS sécurisée.

Il peut également être imprimé et administré en direct.

**Cr9.** 60% de bonnes réponses sont nécessaires à la validation du questionnaire.