

Référentiel de certification

« Communiquer à l’oral avec impact en présentiel et à distance »

REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D’EVALUATION	
	MODALITÉS D’ÉVALUATION	CRITÈRES D’EVALUATION
<p>C1 : lors d’une prise de parole en présentiel ou à distance face à un public d’au moins de 2 personnes (réunion d’équipe, comité de pilotage ou de suivi de projet, réunion commerciale avec un client, un prospect, un partenaire ou un fournisseur) ou lors d’une communication en présentiel ou à distance en face à face (négociation, entretien de recrutement, entretien annuel, présentation d’une offre ou d’un projet en bilatéral) ou lors d’une prise de parole face à un groupe de plus de 20 personnes en auditorium (discours, conférence) ou en webinaire, mobiliser son corps par différentes techniques (ancrage, mouvement, regard, sourire) en tenant compte de son environnement et de ses interlocuteurs pour appuyer son discours :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ancrage en posture assise ou debout (dans ce cas, le candidat peut se rapprocher de son auditoire pour plus de proximité avec lui et pour susciter l’écoute ou s’éloigner pour créer plus de distance et d’ascendance sur lui), • Mouvement des bras : geste déictique, iconique ou métaphorique pour appuyer certains mots et illustrer ses messages afin que 	<p>Modalité 1 : mise en situation professionnelle simulée.</p> <p>Durée : le candidat dispose de 45 minutes de préparation avant de présenter oralement son sujet pendant 7 minutes dont au moins 2 minutes de gestion des objections formulées par son ou ses interlocuteurs en fin d’exposé.</p> <p>Le candidat choisit une situation de communication qu’il rencontre fréquemment parmi les 3 suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Prise de parole face à un public d’au moins de 2 personnes : réunion d’équipe, comité de pilotage ou de suivi de projet, réunion commerciale avec un client, un prospect, un partenaire ou un fournisseur. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Qualité de la posture pendant une prise de parole face à un public d’au moins 2 personnes : <ul style="list-style-type: none"> • Le candidat est en posture debout ancrée sans déplacement pendant au moins la moitié du temps de sa prise de parole : ses épaules sont relâchées et ses pieds posés parallèle à plat dans le sol et écartés de la largeur des hanches. • La gestuelle est en mouvement et les bras ne sont pas croisés ni devant ni derrière.

<p>le discours soit mieux retenu et plus convaincant,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation du regard : périphérique ou individualisé, pour créer du contact avec son public et susciter l'interaction • Mobilisation des muscles du visage pour faire passer ses émotions et susciter l'attention. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Communication en face à face : négociation, entretien de recrutement, entretien annuel, présentation d'une offre ou d'un projet en bilatéral. ➤ Prise de parole face à un groupe de plus de 20 personnes en auditorium : discours ou conférence. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le regard s'adresse à chacune des personnes du public au moins 2 secondes et de manière régulière. Le candidat n'a pas les yeux fixés sur ses notes. • Le sourire est visible et les traits de son visage sont relâchés. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Qualité de la posture pendant une communication en face à face : <ul style="list-style-type: none"> • L'assise du candidat est ancrée pendant au moins la moitié du temps de sa prise de parole : ses épaules sont relâchées, ses jambes décroisées et son dos reposant sur l'arrière du siège. • La gestuelle est en mouvement et les bras ne sont pas croisés ni devant ni derrière. • Le regard s'adresse à son interlocuteur de manière fixe au moins 80% du temps. Le candidat n'a pas les yeux fixés sur ses notes. • Le sourire est visible et les traits de son visage sont relâchés. ➤ Qualité de la posture pendant une prise de parole en auditorium : <ul style="list-style-type: none"> • Le candidat est en posture debout ancrée sans déplacement pendant au moins la moitié du temps de sa prise de parole : ses épaules sont relâchées et ses pieds posés parallèle à plat dans le sol et écartés de la largeur des hanches. • La gestuelle est en mouvement et les bras ne sont pas croisés ni devant ni derrière. • Le regard est périphérique porté au fond de la salle pendant au moins la moitié du discours. Le candidat n'a pas les yeux fixés sur ses notes.
--	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> • Le sourire est visible et les traits de son visage sont relâchés.
<p>C2 : lors d'une prise de parole en présentiel ou à distance face à un public d'au moins de 2 personnes (réunion d'équipe, comité de pilotage ou de suivi de projet, réunion commerciale avec un client, un prospect, un partenaire ou un fournisseur) ou lors d'une communication en présentiel ou à distance en face à face (négociation, entretien de recrutement, entretien annuel, présentation d'une offre ou d'un projet en bilatéral) ou lors d'une prise de parole face à un groupe de plus de 20 personnes en auditorium (discours, conférence) ou en webinaire, énoncer son message pour se faire entendre de manière audible et impactante en utilisant les techniques vocales :</p> <ul style="list-style-type: none"> • technique de projection de la voix à moduler en fonction de la situation, • technique d'articulation mobilisant les muscles des joues, des lèvres et de la langue, • technique du recto-tono pour varier le rythme de son discours pour capter l'attention et créer du suspense, <p>et les techniques de respiration :</p> <ul style="list-style-type: none"> • respiration abdominale utilisant le diaphragme et son effet piston • technique d'allongement du souffle pour être plus posé et gagner en sérénité et en crédibilité. 		<p>Quelle que soit la situation professionnelle simulée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le volume de la voix et l'articulation permettent une bonne compréhension par le public sans tendre l'oreille. • Le débit est varié : accélération et décélération du débit au moins 2 fois dans sa prise de parole. • Des pauses régulières d'au moins 2 secondes sont effectuées. • La respiration est abdominale : le ventre se gonfle à l'inspiration et se dégonfle à l'expiration.

<p>C3 : préalablement à la prise de parole, concevoir la structure d'une communication permettant de faire passer ses messages avec clarté en utilisant les techniques de plan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introduction / développement / conclusion, • plan chronologique pour motiver un passage à l'action, • plan dialectique (thèse – antithèse- synthèse) pour susciter un débat ou prendre une décision sur un projet, • plan comparatif pour évaluer différentes options, • plan Laswell pour informer son public ou transmettre une directive, • plan thématique pour susciter une réflexion ou l'émergence d'idées sur un sujet, • plan analytique pour approfondir un sujet. 		<p>Quelle que soit la situation professionnelle simulée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le sujet, l'objectif et le plan de la prise de parole sont annoncés clairement dans l'introduction. • Un des 6 plans (chronologique, dialectique, comparatif, Laswell, thématique, analytique) a été utilisé de manière adaptée à son objectif. • La conclusion reprend l'objectif et les points essentiels du plan.
<p>C4 : lors d'une prise de parole en présentiel ou à distance face à un public d'au moins de 2 personnes (réunion d'équipe, comité de pilotage ou de suivi de projet, réunion commerciale avec un client, un prospect, un partenaire ou un fournisseur) ou lors d'une communication en présentiel ou à distance en face à face (négociation, entretien de recrutement, entretien annuel, présentation d'une offre ou d'un projet en bilatéral) ou lors d'une prise de parole face à un groupe de plus de 20 personnes en auditorium (discours, conférence) ou en webinaire, illustrer le contenu de sa communication afin de</p>		<p>Quelle que soit la situation professionnelle simulée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le message comprend au moins 3 illustrations différentes parmi les illustrations suivantes : chiffre, métaphore, fait d'actualité, image, comparaison, anecdote, citation, proverbe. • Le message comprend au moins 3 types d'argument différents : Hommes / Faits / Méthodes / Concepts.

<p>captiver et convaincre son interlocuteur en utilisant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les techniques d’illustration : chiffre, métaphore, fait d’actualité, image, comparaison, anecdote, citation, proverbe, • et les techniques d’argumentation : <ul style="list-style-type: none"> ✓ arguments orientés « Hommes » (interlocuteur sensible aux arguments émotionnels et aux facteurs humains), ✓ arguments orientés « Faits » (interlocuteur sensible aux arguments action / performance / efficacité) ✓ arguments orientés « Méthodes » (sensibles aux arguments organisation / process / planification) ✓ arguments orientés « Concepts » (interlocuteur sensible à la nouveauté / les idées créatives et futuristes). 		
<p>C5 : lors d’une prise de parole en présentiel ou à distance face à un public d’au moins de 2 personnes (réunion d’équipe, comité de pilotage ou de suivi de projet, réunion commerciale avec un client, un prospect, un partenaire ou un fournisseur) ou lors d’une communication en présentiel ou à distance en face à face (négociation, entretien de recrutement, entretien annuel, présentation d’une offre ou d’un projet en bilatéral) ou lors d’une prise de parole face à un groupe de plus de 20 personnes en auditorium (discours, conférence) ou en webinaire, gérer les interactions orales en utilisant les</p>		<p>Quelle que soit la situation professionnelle simulée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Au moins 2 techniques de gestion des objections ont été utilisées de manière appropriée au type d’objection. • Le candidat se tait quand les objections sont soulevées. • Le candidat reste ancré dans le sol sans mouvement de recul quand les objections sont soulevées. • Le candidat reste souriant ou avec le visage relâché pendant l’accueil des objections.

<p>techniques de gestion des objections afin de convaincre ses interlocuteurs dans la durée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • face à une objection non sincère : techniques du silence, de diversion ou de questionnement (au choix), • face à une objection sincère et non fondée : techniques du « oui et » ou du report (au choix), • face à une objection sincère et fondée : techniques de compensation, de questionnement ou de boomerang (au choix). 		
<p>C6 : adapter les paramètres de sa communication à un contexte distanciel pour soutenir l'attention et la convivialité lors d'une visio-conférence (réunion d'équipe, réunion commerciale, réunion de projet, soutenance commerciale, webinaire, négociation, entretien de recrutement, présentation d'une offre ou d'un projet en bilatéral) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - posture droite, le dos reposant sur l'arrière du siège, - amplitude de la gestuelle, - regard vers la web-caméra, - éclairage de face, décor sobre, environnement calme, vêtements unis, cadrage en plan journalistique, - techniques pour susciter l'interaction (chat, quizz, ateliers en salle de sous-com, 	<p>Modalité 2 : questionnaire d'évaluation des acquis.</p> <p>Durée : 10 minutes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le questionnaire comprend 10 questions. Le minimum pour valider la compétence est de 6 bonnes réponses sur 10. • Il permet de valider que le candidat sait de quelle manière adapter les paramètres de sa communication au distanciel. <p>(Le corrigé du questionnaire précise les réponses attendues).</p>

tableau blanc virtuel, partage d'écran, visuels imagés, vidéos)		
--	--	--

Aménagements prévus pour l'évaluation des compétences dans le cas d'une situation de handicap du candidat

Les jury d'évaluation et de certification après validation par le certificateur fera son maximum pour adapter les critères d'évaluation en fonction de la situation de handicap du candidat.

Ainsi à titre d'exemple :

- En cas de handicap moteur : les critères d'évaluation de la compétence C1 seront adaptés en fonction du degré du handicap. Par exemple, si le candidat est en mobilité réduite au niveau des membres inférieurs, seuls les critères concernant la gestuelle, le regard et le sourire seront pris en compte. Pour les candidats qui ne peuvent pas taper sur ordinateur, le questionnaire d'évaluation de la compétence C6 pourra être saisi par l'accompagnant sur dictée du candidat après le départ des autres participants.
- En cas de handicap visuel : en cas de malvoyance ou de cécité, le critère d'évaluation de la compétence C1 concernant le regard ne sera pas pris en compte. Le questionnaire d'évaluation de la compétence C6 sera lu et saisi par l'accompagnant sur dictée du candidat après le départ des autres participants.
- En cas de handicap auditif : dans le cas de surdité, l'évaluation de la compétence C5 ne sera pas considérée et la certification sera attribuée sur la validation des 5 autres compétences. Dans un cas de handicap léger impactant la compréhension des objections par le candidat, un délai supplémentaire de 2 minutes sera accordé pour répondre aux objections.
- En cas de handicap cognitif comme la dyslexie, un temps supplémentaire de 5 minutes sera accordé pour l'évaluation de la compétence C6.