

## Certification Piloter son équipe au quotidien

### Activités, contextes et situations professionnelles

Cette certification s'adresse à des salariés de TPE/PME souhaitant développer leurs compétences pour évoluer vers un poste de management.

Métiers visés : Technicien, chef de projet, responsable d'équipe, Manager de proximité, leader, responsable de service...

La certification répond au besoin de compétences managériales des managers d'équipe de proximité en leur permettant de réussir dans leurs fonctions de pilotage d'équipe au quotidien afin de développer bien-être et performance des équipes.

Prérequis : Avoir pour projet une prise de poste de manager.

La certification est obtenue par le candidat ayant réussi la note minimale de 10/20 à chacune des épreuves des modalités d'évaluation.

<b>RÉFÉRENTIELS</b>		
<b>Référentiel de compétences</b>	<b>Référentiel de certification</b>	
	<b>Modalités d'évaluation</b>	<b>Critères d'évaluation</b>
<p><b>C1 - Identifier les fondamentaux de la communication et les préférences communicationnelles de ses interlocuteurs</b>, en observant leurs interactions et leur mode de communication, en vue d'adapter sa communication envers ses interlocuteurs.</p>	<p><b>Épreuve 1 : Mise en situation professionnelle sous forme de jeu de rôle.</b></p> <p><b>Le candidat tire au sort une situation professionnelle parmi les situations suivantes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le candidat communique avec son collaborateur pour comprendre une situation et agir de façon adaptée.</li> <li>- Le candidat pratique un entretien de délégation</li> <li>- Le candidat pratique un entretien de recadrage.</li> <li>- Le candidat prépare et anime une séquence de réunion en utilisant des techniques d'animation participatives (brainstorming, métaplan et travail de groupe).</li> <li>- Le candidat mène une séquence d'un entretien de médiation.</li> </ul>	<p><b>Critère d'évaluation C1 :</b></p> <p>Le candidat communique en étant factuel et précis, et en adoptant un langage positif (évite les négations).</p> <p>Il se tait quand son interlocuteur parle, se rend disponible et se centre sur lui pour l'écouter (il le regarde, ne fait pas autre chose et ne lui coupe pas la parole).</p> <p>Il utilise la reformulation pour se faire comprendre et bien comprendre son interlocuteur.</p> <p>Le candidat pose différents types de questions (ouvertes et fermées).</p> <p>Le candidat questionne son interlocuteur afin de prendre en compte les éventuelles situations de handicap. Le cas échéant, il met en place des actions concrètes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il utilise un langage clair et simple</li> <li>- Il utilise des formats de communication variés pour tenir compte des besoins de diverses personnes en situation de handicap. Cela peut inclure des documents écrits, des présentations visuelles, des enregistrements</li> </ul>

<p><b>C2 - Planifier ses missions et ses tâches</b>, en analysant les facteurs générateurs de perte de temps, puis en recourant le cas échéant à des outils spécifiques à la gestion du temps, en vue d'optimiser l'organisation du travail au quotidien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le candidat mène une séquence d'un entretien avec une personne en situation de handicap.</li> <li>- Le candidat prépare et mène une séquence d'un entretien professionnel</li> <li>- Le candidat prépare et mène une séquence d'un entretien d'évaluation.</li> </ul> <p><b>Epreuve 2 : Soutenance orale</b></p> <p>À partir d'un cas concret prenant en compte la gestion du temps pour eux ou leurs collaborateurs, c'est-à-dire d'une</p> <p>Évaluation des problématiques en termes de management identifiées dans son service (situation professionnelle réelle), le candidat met en place des nouvelles mesures et organisations. Il présente devant le jury les outils utilisés et les résultats obtenus en termes de pilotage de son service.</p> <p>Cette présentation comprend les supports et éléments suivants en fonction de la problématique de son service :</p>	<p><b>Critère d'évaluation C2 :</b></p> <p>Le candidat distingue l'urgent de l'important en utilisant la matrice d'Eisenhower, il note les tâches qu'il doit effectuer dans le mois à venir en leur attribuant une durée et une date butoir. Il priorise les tâches urgentes en termes de délai et d'impact. Il planifie les tâches importantes mais non urgentes pour pas qu'elles le deviennent. Il voit s'il peut déléguer des tâches non urgentes et/ou non importantes.</p> <p>Le candidat utilise le plan de journée pour organiser son temps. Il répartit les tâches qu'il doit effectuer dans une journée en intégrant un temps pour l'imprévu d'environ deux heures à ajuster en fonction de l'activité.</p> <p>Le candidat identifie ses 3 principaux voleurs de temps. Exemples : interruption des collègues, hiérarchie ou clients, nombre ou temps de réunion importants, manque d'organisation personnel, délégation insuffisante, inaptitude à dire non, tendance à vouloir tout maîtriser, résistance aux changements, fatigue</p> <p>Le candidat questionne son interlocuteur afin de prendre en compte les éventuelles situations de handicap.</p>
<p><b>C3 – Organiser le travail de ses équipes au quotidien</b>, en hiérarchisant les tâches de ses équipes et en supervisant les réalisations, en déléguant certaines missions en fonction du profil de chaque collaborateur, de leurs compétences et de leurs motivations, et si besoin en accompagnant, félicitant et recadrant si nécessaire,</p>	<p>Cette présentation comprend les supports et éléments suivants en fonction de la problématique de son service :</p>	<p><b>Critère d'évaluation C3 :</b></p> <p>Le candidat prépare et mène une délégation en formulant la délégation sous forme d'objectif à atteindre. Il explique le pourquoi de la mission (il valorise la mission à déléguer) et pourquoi son interlocuteur (il met en avant les qualités de son interlocuteur). Il donne un délai. Il explique les modalités d'évaluation et de suivi qui seront mises en place. Il affirme sa disponibilité pour soutenir (répondre à des questions, ou précisions) en cas de besoin.</p> <p>Le candidat prépare et mène un entretien de recadrage en énonçant les faits précis et indiscutables qu'il a constatés, il demande à son interlocuteur pourquoi il est sorti du cadre afin de comprendre son comportement. Il le laisse s'exprimer et résumer son propos sans discuter. Il énonce toutes les conséquences négatives</p>

<p>en préparant, réalisant des réunions d'équipe régulières en utilisant des techniques d'animation, avec le cas échéant, la mise en place de plans d'actions formalisés et en prenant en compte les éventuelles situations de handicap de ses équipes dans le but d'assurer le bon fonctionnement de son service et de développer l'autonomie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un Powerpoint <a href="#">FALC</a> présentant la démarche mise en place</li> <li>- Les outils conçus à cet effet</li> </ul>	<p>liées à la situation. Il exprime son désaccord en utilisant le "je" et en rappelant la ou les règle(s) de l'entreprise. Il demande à son interlocuteur ce qu'il compte faire maintenant pour faire évoluer la situation. Il l'encourage à mettre en place son plan d'action pour qu'il reparte sur des bases positives et de confiance. Le candidat prépare et anime une séquence de réunion en utilisant des techniques d'animation participatives (brainstorming, métaplan et travail de groupe).</p> <p>Le candidat adopte une posture adaptée à la conduite de réunion : il module sa voix, est dynamique, regarde l'ensemble des participants et fait participer tout le monde. Il veille à ce que chacun s'écoute, il reformule les propos et note si besoin la production du groupe sans censure.</p> <p>Le candidat questionne son interlocuteur afin de prendre en compte les éventuelles situations de handicap. Le cas échéant, il met en place des actions concrètes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller à ce que toutes les communications internes soient accessibles à tous, en utilisant des formats de documents adaptés, des langages simples, et en offrant des interprètes en langue des signes si nécessaire.</li> <li>- Adapter les postes de travail en fonction des besoins individuels des employés en situation de handicap, en fournissant des technologies d'assistance, des aménagements ergonomiques ou des horaires de travail flexibles.</li> <li>- Il dispose dans son environnement de « ressources expertes », qui peuvent venir compléter son expertise sur le champ du handicap.</li> </ul>
<p><b>C4 - Gérer les situations à risque,</b> en anticipant les situations conflictuelles par une organisation identifiant les rôles et les responsabilités de chacun et une communication factuelle et non jugeante, en menant des entretiens</p>		<p><b>Critère d'évaluation C4 :</b> Le candidat anticipe les conflits en analysant son organisation. Il vérifie que les missions et les responsabilités de ses collaborateurs sont claires (fiche de fonction ou fiche de poste ou feuille de route à jour). Il vérifie que chacun connaît les règles de l'entreprise lors d'une réunion. Il s'assure que chacun dispose d'objectifs clairs et SMART dans les supports d'entretien annuel.</p>

de conciliation ou de médiation, au moyen d'outils de management adaptés, dans le but de permettre à chacun de développer sa performance dans un climat de travail optimal.

Pour préparer et mener une médiation (conflit entre deux personnes de son équipe), il pratique des entretiens individuels avec la méthode SOI (Situation - Objectif - Implication) vue en formation. Il recueille le contexte de la situation (depuis quand elle dure, qui est impliqué, quels sont les impacts), quel est l'objectif de la personne en conflit dans cette situation et comment elle le vit (recueil du ressenti) et comment elle compte s'impliquer pour faire avancer les choses vers une résolution.

Durant la médiation, il donne les règles du jeu au départ et l'objectif pour s'assurer du bon déroulement. Il expose les faits recueillis des parties, les fait valider par chacun. Il permet à chacun de s'exprimer sans être interrompu. Il les accompagne dans leur recherche de solution en leur donnant la parole sur ce qu'il envisage de faire pour résoudre les choses. Il questionne chacun pour savoir si cela convient. Il reformule le plan d'action qui a été décidé puis redonne un rendez-vous ultérieurement pour faire le point afin de suivre la situation.

Pour mener une conciliation, (un conflit dans lequel il est impliqué) le candidat utilise la fiche « Contrat d'entente ». Il donne à son interlocuteur la fiche pour que chacun la renseigne avant la rencontre. Chacun répond donc aux 4 questions suivantes - Ce que j'apprécie chez toi, c'est... (Comportement, compétences, qualité...),

Ce qui me gêne dans notre relation, c'est....

Ce que j'aimerais que tu fasses, c'est...

Ce que je suis prêt à faire, c'est...

Il est précis, factuel, n'utilise pas de généralités et ne juge pas.

Il parle en son nom et travaille sur les comportements plutôt que sur la personne.

Il écoute ce que lui dit son interlocuteur et note. Il veille à ce qu'un plan d'action soit clairement formulé suite à l'entretien. Il s'engage à refaire un point avec son interlocuteur.

**C5 - Mener des entretiens d'évaluation et professionnels,** en ayant préparé les grilles d'entretien adaptées contenant des objectifs SMART, et en adoptant la posture appropriée à la nature de l'entretien, afin de motiver et développer les compétences du collaborateur ou de l'accompagner dans son projet professionnel.

**Critère d'évaluation C5 :**

Le candidat utilise le déroulé type d'un entretien d'évaluation en respectant les différentes étapes : préparation, accueil, écoute, point sur les résultats et les compétences, objectifs pour l'année suivante et suivi).

- Préparation : il vient avec un support renseigné.
- Accueil : il accueille chaleureusement avec le sourire et valide que son interlocuteur a bien préparé cet entretien. Il pose le cadre au démarrage de l'entretien en rappelant l'intérêt de cet entretien, l'objectif, le déroulement et le temps qui va y être consacré.
- Écoute : Il fait parler son collaborateur en posant des questions ouvertes et pratique le silence pour bien lui laisser le temps de s'exprimer. Il relance par des questions si son interlocuteur s'exprime peu et à l'inverse recadre si son interlocuteur sort du sujet.
- Résultats : Il demande à son interlocuteur sa vision sur l'atteinte des objectifs et sur ses compétences. Il donne son point de vue sur l'atteinte des objectifs de l'année et des compétences en commençant par les points positifs puis les points à améliorer en impliquant son interlocuteur dans la solution. Il définit un plan d'actions pour permettre à son interlocuteur de progresser. Si des formations sont envisagées, elles sont notées et le candidat explique quand et comment il reviendra vers son collaborateur.
- Objectifs : Le candidat demande à son collaborateur de proposer des objectifs, des objectifs sont conjointement définis lors de l'entretien et sont SMART + (Spécifique, Mesurables, Adaptés, Réalisables, avec une Temporalité, positif dans leur formulation).
- Le candidat conclut l'entretien en expliquant les modalités de suivi sur les compétences à développer (formation à suivre, tutorat, coaching...) les objectifs définis (définition d'un ou plusieurs points intermédiaires).
- Le candidat utilise les techniques de communication vues en C1.
- Sa posture est adaptée s'il questionne pour comprendre, s'il reformule les propos et est positif et factuel dans ses remarques.

Concernant l'entretien professionnel : le candidat prépare, accueil et écoute.

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Il demande à son collaborateur comment il se sent dans l'entreprise, dans son poste, dans ses relations avec ses collègues et autres parties prenantes (autres services, manager, prestataires, direction...).</li><li>- Il questionne son collaborateur sur son projet professionnel (ses aspirations, ses perspectives d'évolutions, ses souhaits de formation) au regard des compétences à renforcer ou développer en fonction de son projet professionnel.</li><li>- Le candidat questionne son interlocuteur afin de prendre en compte les éventuelles situations de handicap. Il dispose dans son environnement de ressources expertes qui peuvent venir compléter son expertise sur le champ du handicap.</li><li>- Il informe son collaborateur du suivi qui sera donné à cet entretien. Le cas échéant, il met en place des actions concrètes :<ul style="list-style-type: none"><li>- Adaptation des supports de communication/ d'entretien tels que les grilles d'évaluation, documents de suivi. Cela pourrait inclure des versions en braille, des versions électroniques pour utilisation avec des lecteurs d'écran ou des supports écrits sous format <a href="#">FALC</a>.</li><li>- Sélection du lieu d'entretien qui est facilement accessible pour les personnes en fauteuil roulant, avec rampes d'accès le cas échéant.</li><li>- Adaptation de la communication avec un langage clair et simple</li></ul></li></ul>
--	--	---