

**Certificat Management intermédiaire des remontées mécaniques et des domaines skiables - RS**  
**REFERENTIELS D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION**  
**CPNEFP DES REMONTEES MECANIQUES ET DOMAINES SKIABLES**

Contexte d'intervention : le management intermédiaire est une compétence transversale à plusieurs métiers dans le secteur des remontées mécaniques et domaines skiables. Il peut concerner ; responsable d'exploitation/responsable de de secteur/ responsable garage/responsable équipe maintenance/responsable des services des pistes /responsable des caisses - billetterie /responsable d'équipe commerciale etc. Au delà des spécificités des métiers, des compétences transversales liées au management sont à renforcer dans une profession ou les évolutions internes sont nombreuses : beaucoup d'encadrants ont été recrutés initialement sur des fonctions techniques d'opérateurs et ont progressé vers des fonctions d'encadrants de proximité avec l'expérience. Leur mission est essentiellement annuelle : pendant la saison et hors saison en préparation de la prochaine.

REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
C1.1-Définir un projet opérationnel pour son service /secteur / Pôle dans les remontées mécaniques ou domaines skiables, en lien étroit avec sa hiérarchie et dans le respect des objectifs fixés par sa hiérarchie, pour une production de service en mesure d'optimiser la satisfaction de la clientèle touristique en intégrant la sécurité des usagers comme une priorité.	Le candidat sera évalué par le biais d'une mise en situation sous forme d'épreuve écrite mais aussi d'une mise en situation professionnelle sous forme d'épreuve orale, au plus proche de la réalité du terrain des remontées mécaniques et domaines skiables. Ces épreuves prendront en compte un contexte professionnel nécessitant une réponse managériale adaptée.	<p>Le candidat démontre sa capacité à définir un projet de service/secteur/Pôle de qualité et structuré en appliquant une méthodologie de projet adaptée.</p> <p>Eléments observables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le candidat n'oublie pas de faire référence à sa hiérarchie, au respect des consignes et objectifs, à la façon dont le projet s'intègre au projet global de l'entreprise, il prévoit et mentionne les modalités de la communication avec sa hiérarchie</li> <li>- le candidat intègre les enjeux de la sécurité des usagers comme un paramètre essentiel du projet, il ne les occulte pas, il définit ces enjeux, il les énumère, il démontre une conscience de l'aspect sécurité pour les usagers</li> <li>- le candidat précise les enjeux du projet en termes de satisfaction clientèle, il démontre par ses descriptions une sensibilité réelle aux enjeux de la satisfaction de la clientèle</li> <li>- le candidat est capable d'identifier avec méthode la situation de départ donnée et les enjeux (constats) ; sa méthode est structurée, soignée, précise et clairement exprimée.</li> <li>- le candidat décrit de manière synthétique et structurée une stratégie de réponse à la situation donnée : définition des objectifs à atteindre et méthodologie utilisée. Il décline les moyens, les outils. La méthodologie de projet est adaptée, claire, compréhensible et maîtrisée.</li> </ul>
C1.2-Mobiliser les ressources nécessaires pour le déploiement d'un projet opérationnel pour son service /secteur / Pôle que ce soit en optimisant la transversalité avec les autres services de l'entreprise de remontées mécaniques ou en négociant des partenariats avec des fournisseurs ou sous traitants extérieurs, le tout en veillant à la conformité des ressources face aux enjeux de qualité et de sécurité	Le candidat sera évalué par le biais d'une mise en situation sous forme d'épreuve écrite mais aussi d'une mise en situation professionnelle sous forme d'épreuve orale, au plus proche de la réalité du terrain des remontées mécaniques et domaines skiables. Ces épreuves prendront en compte un contexte professionnel nécessitant une réponse managériale adaptée.	<p>Le candidat démontre sa capacité à mobiliser les ressources nécessaires pour le déploiement du projet de service/secteur/Pôle en appliquant une méthodologie de projet adaptée.</p> <p>Eléments observables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le candidat décrit les autres services de l'entreprise de remontées mécaniques et domaines skiables qui peuvent intervenir dans le cadre du projet, de l'activité du service/secteur/Pôle. Il démontre une capacité à travailler en transversalité.</li> <li>- le candidat face à la situation donnée est en mesure d'énumérer les fournisseurs, sous traitants et le rôle de chacun, il adopte une posture de manager adaptée face à ces ressources externes.</li> <li>- le candidat décrit l'enjeu de qualité lié à la mobilisation des ressources, il démontre une réelle conscience de l'enjeu "qualité" pour la satisfaction de la clientèle</li> <li>- le candidat est capable d'identifier avec méthode la situation de départ donnée et les enjeux (constats) ; sa méthode est structurée, soignée, précise et clairement exprimée.</li> <li>- le candidat décrit de manière synthétique et structurée une stratégie de réponse à la situation donnée : définition des objectifs à atteindre et méthodologie utilisée. Il décline les moyens, les outils. La méthodologie de projet est adaptée, claire, compréhensible et maîtrisée.</li> </ul>

<p>C1.3-Piloter le développement du projet en respectant le cadre réglementaire spécifique des remontées mécaniques et domaines skiables (réglementation et responsabilités), pour s'assurer de son bon déroulement dans le respect des contraintes données (temps, délais, ressources, météorologie, fréquentation touristique, saisonnalité....)</p>	<p>Le candidat sera évalué par le biais d'une mise en situation sous forme d'épreuve écrite mais aussi d'une mise en situation professionnelle sous forme d'épreuve orale, au plus proche de la réalité du terrain des remontées mécaniques et domaines skiables. Ces épreuves prendront en compte un contexte professionnel nécessitant une réponse managériale adaptée.</p>	<p>Le candidat démontre sa capacité à assurer le suivi du développement d'un projet une fois ce dernier engagé, et ce grâce à des outils et méthodes adaptés aux spécificités de la profession</p> <p>Eléments observables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le candidat décrit la réglementation spécifique aux remontées mécaniques et domaines skiables qui s'impose face à la situation donnée, la description est précise, claire. Le candidat démontre une véritable vigilance quant aux aspects réglementaires.</li> <li>- le candidat intègre dans son suivi une vigilance quant aux enjeux de sécurité des usagers et du personnel, il démontre une réelle conscience de ces enjeux de sécurité;</li> <li>- le candidat précise l'échéancier du suivi qu'il met en place, cet échéancier prend en considération la saisonnalité de l'activité des remontées mécaniques et domaines skiables (flux de fréquentation, vacances scolaires, périodes hors saison...)</li> <li>- le candidat est capable d'identifier avec méthode la situation de départ donnée et les enjeux (constats); sa méthode est structurée, soignée, précise et clairement exprimée.</li> <li>- le candidat décrit de manière synthétique et structurée une stratégie de réponse à la situation donnée : définition des objectifs à atteindre et méthodologie utilisée. Il décline les moyens, les outils. La méthodologie de projet est adaptée, claire, compréhensible et maîtrisée.</li> </ul>
<p>C1.4-Evaluer régulièrement le projet de son service /secteur / Pôle en repérant et en analysant précisément les dysfonctionnements constatés pour apporter des mesures correctives, et ce en tenant informée sa hiérarchie</p>	<p>Le candidat sera évalué par le biais d'une mise en situation sous forme d'épreuve écrite mais aussi d'une mise en situation professionnelle sous forme d'épreuve orale, au plus proche de la réalité du terrain des remontées mécaniques et domaines skiables. Ces épreuves prendront en compte un contexte professionnel nécessitant une réponse managériale adaptée.</p>	<p>Le candidat décrit les modalités qu'il met en place pour évaluer le projet du service/secteur/Pôle, ces modalités sont adaptées et opérationnelles</p> <p>Eléments observables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le candidat intègre une évaluation non seulement en fin de projet mais aussi tout au long du projet en phasant des périodes propices et adaptées à ces évaluations en cours d'action (et respectueuses de la saisonnalité de l'activité dans les domaines skiables)</li> <li>- le candidat décrit les dysfonctionnements potentiels de la situation donnée, il les énumère et démontre une réelle capacité à anticiper des difficultés.</li> <li>- le candidat, pour ces dysfonctionnements, propose des mesures correctives adaptées, il fait preuve d'une capacité à se positionner comme une force de proposition face à des problématiques données en lien avec sa hiérarchie</li> <li>- le candidat est capable d'identifier avec méthode la situation de départ donnée et les enjeux (constats); sa méthode est structurée, soignée, précise et clairement exprimée.</li> <li>- le candidat décrit de manière synthétique et structurée une stratégie de réponse à la situation donnée : définition des objectifs à atteindre et méthodologie utilisée. Il décline les moyens, les outils. La méthodologie de projet est adaptée, claire, compréhensible et maîtrisée.</li> </ul>
<p>C2.1-Intégrer efficacement un ou des salarié(s) dans son service /secteur /Pôle après une analyse précise des besoins en ressources humaines et une participation active au processus de recrutement (en lien avec les services Ressources humaines et sa hiérarchie) face à un contexte "ressources humaines" particulier qu'est l'emploi saisonnier</p>	<p>Le candidat sera évalué par le biais d'une mise en situation sous forme d'épreuve écrite mais aussi d'une mise en situation professionnelle sous forme d'épreuve orale, au plus proche de la réalité du terrain des remontées mécaniques et domaines skiables. Ces épreuves prendront en compte un contexte professionnel nécessitant une réponse managériale adaptée.</p>	<p>Le candidat décrit un processus de recrutement et d'intégration d'un salarié dans son équipe, il fait preuve de pragmatisme. Son projet est cohérent avec les besoins du service, la stratégie de l'entreprise, la saisonnalité. Il fait preuve d'anticipation et de méthode.</p> <p>Eléments observables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le candidat précise et décrit les enjeux de la fiche de poste, il démontre une capacité à appréhender les enjeux de cet outil.</li> <li>- le candidat définit une méthode de recrutement en collaboration avec les services "ressources humaines", dans le respect de l'organisation de l'entreprise et de la hiérarchie</li> <li>- le candidat intègre dans sa réponse une prise en compte de la saisonnalité du travail liée au secteur des remontées mécaniques et domaines skiables</li> <li>- le candidat est capable d'identifier avec méthode la situation de départ donnée et les enjeux (constats); sa méthode est structurée, soignée, précise et clairement exprimée.</li> <li>- le candidat décrit de manière synthétique et structurée une stratégie de réponse à la situation donnée : définition des objectifs à atteindre et méthodologie utilisée. Il décline les moyens, les outils. La méthodologie de projet est adaptée, claire, compréhensible et maîtrisée.</li> </ul>

<p>C2.2-Développer les compétences de son équipe salariée (en lien avec les services "ressources humaines" et sa hiérarchie) en animant des entretiens puis en engageant une stratégie en matière de compétences, de formation et d'évolution pour chacun dans le respect des réglementations du secteur notamment en matière de formations obligatoires</p>	<p>Le candidat sera évalué par le biais d'une mise en situation sous forme d'épreuve écrite mais aussi d'une mise en situation professionnelle sous forme d'épreuve orale, au plus proche de la réalité du terrain des remontées mécaniques et domaines skiables. Ces épreuves prendront en compte un contexte professionnel nécessitant une réponse managériale adaptée.</p>	<p>Le candidat décrit, face à la situation donnée, une réponse cohérente et respectueuse des réglementations en vigueur pour développer les compétences d'un collaborateur</p> <p>Eléments observables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le candidat démontre une capacité à travailler de manière transversale avec sa hiérarchie et les services "ressources humaines" de l'entreprise</li> <li>- le candidat énumère les obligations de l'entretien professionnel avec précision et sans oublier ainsi que les formations obligatoires liées au métier</li> <li>- le candidat fait preuve de vision stratégique pour le développement "ressources humaines" de son service/secteur/Pôle</li> <li>- le candidat est capable d'identifier avec méthode la situation de départ donnée et les enjeux (constats) ; sa méthode est structurée, soignée, précise et clairement exprimée.</li> <li>- le candidat décrit de manière synthétique et structurée une stratégie de réponse à la situation donnée : définition des objectifs à atteindre et méthodologie utilisée. Il décline les moyens, les outils. La méthodologie de projet est adaptée, claire, compréhensible et maîtrisée.</li> </ul>
<p>C2.3-Transmettre des consignes et des objectifs clairs à son équipe pour assurer la qualité de l'activité du service/secteur/Pôle, la réussite de son projet dans le respect des règles de sécurité, que ce soit de manière individuelle ou lors de temps collectifs, en veillant à la qualité du climat social</p>	<p>Le candidat sera évalué par le biais d'une mise en situation sous forme d'épreuve écrite mais aussi d'une mise en situation professionnelle sous forme d'épreuve orale, au plus proche de la réalité du terrain des remontées mécaniques et domaines skiables. Ces épreuves prendront en compte un contexte professionnel nécessitant une réponse managériale adaptée.</p>	<p>le candidat est capable, mis en situation, d'établir face à une situation donnée des consignes claires, précises et adaptées.</p> <p>Eléments observables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le candidat énumère les consignes et celles-ci sont cohérentes, adaptées au contexte, claires, précises, sa posture est pédagogique et bienveillante, il explique clairement la finalité de ces consignes, compréhensibles</li> <li>- le candidat décrit les règles de sécurité pour le personnel à respecter dans la situation donnée, sa description est juste et il démontre une véritable conscience des enjeux de sécurité</li> <li>- le candidat démontre sa capacité à justifier avec bienveillance d'une écoute active des réactions de son équipe, commentaires ou avis constructifs face à des consignes données</li> <li>- le candidat est capable d'identifier avec méthode la situation de départ donnée et les enjeux (constats) ; sa méthode est structurée, soignée, précise et clairement exprimée.</li> <li>- le candidat décrit de manière synthétique et structurée une stratégie de réponse à la situation donnée : définition des objectifs à atteindre et méthodologie utilisée. Il décline les moyens, les outils. La méthodologie de projet est adaptée, claire, compréhensible et maîtrisée.</li> </ul>
<p>C2.4-Evaluer le travail de ses collaborateurs, sa qualité et son éventuel écart avec les objectifs fixés, et ce avec des indicateurs précis, pour optimiser la qualité du service/secteur/Pôle en proposant des mesures correctives le cas échéant lors d'entretiens d'évaluation ou de positionnement</p>	<p>Le candidat sera évalué par le biais d'une mise en situation sous forme d'épreuve écrite mais aussi d'une mise en situation professionnelle sous forme d'épreuve orale, au plus proche de la réalité du terrain des remontées mécaniques et domaines skiables. Ces épreuves prendront en compte un contexte professionnel nécessitant une réponse managériale adaptée.</p>	<p>Le candidat est en mesure d'analyser avec efficacité et objectivité les écarts entre le travail demandé à un collaborateur et le travail réalisé, son appréciation est juste et objective.</p> <p>Eléments observables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le candidat est capable de décliner des indicateurs de réalisation précis et objectifs, le candidat analyse les écarts avec objectivité</li> <li>- le candidat démontre une réelle conscience des enjeux de la qualité du service clientèle lors de cette évaluation</li> <li>- le candidat démontre une réelle conscience des enjeux de la sécurité du personnel lors de cette évaluation</li> <li>- le candidat est capable d'identifier avec méthode la situation de départ donnée et les enjeux (constats) ; sa méthode est structurée, soignée, précise et clairement exprimée.</li> <li>- le candidat décrit de manière synthétique et structurée une stratégie de réponse à la situation donnée : définition des objectifs à atteindre et méthodologie utilisée. Il décline les moyens, les outils. La méthodologie de projet est adaptée, claire, compréhensible et maîtrisée.</li> </ul>

<p>C2.5-Recadrer un collaborateur en cas de conduite déviante (comportement, savoir-être), de fautes dans le respect des consignes et des règles disciplinaires et ce en adoptant une attitude adaptée, pour optimiser la qualité du service/secteur/Pôle .</p>	<p>Le candidat sera évalué par le biais d'une mise en situation sous forme d'épreuve écrite mais aussi d'une mise en situation professionnelle sous forme d'épreuve orale, au plus proche de la réalité du terrain des remontées mécaniques et domaines skiables. Ces épreuves prendront en compte un contexte professionnel nécessitant une réponse managériale adaptée.</p>	<p>Le candidat face à une situation donnée est capable de repérer une erreur ou une faute de la part de son collaborateur et d'apporter une réponse adaptée, un recadrage avec explications et fermeté</p> <p>Eléments observables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le candidat décrit les conséquences d'une erreur ou d'une faute face à une situation donnée, il démontre sa capacité à intégrer les différents enjeux : qualité, clientèle, sécurité....</li> <li>- le candidat décrit les conséquences d'un conflit non géré correctement, il démontre une réelle perception des conséquences d'un conflit au niveau d'une équipe de travail</li> <li>- le candidat choisit une posture adaptée, ferme et pédagogique à la fois</li> <li>- le candidat est capable d'identifier avec méthode la situation de départ donnée et les enjeux (constats) ; sa méthode est structurée, soignée, précise et clairement exprimée.</li> <li>- le candidat décrit de manière synthétique et structurée une stratégie de réponse à la situation donnée : définition des objectifs à atteindre et méthodologie utilisée. Il décline les moyens, les outils. La méthodologie de projet est adaptée, claire, compréhensible et maîtrisée.</li> </ul>
---	---	---