

**Présentation de la certification :**

La certification "Responsable de Service en Hôtellerie, Tourisme et Restauration" est conçue pour reconnaître l'expertise des professionnels dédiés à la gestion efficace dans les secteurs de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration, qui sont non seulement dynamiques mais aussi en perpétuelle mutation. Cette distinction atteste d'un savoir-faire spécialisé dans trois domaines clés : la gestion opérationnelle, le management d'équipe, et la stratégie commerciale, tout en étant finement adaptée aux particularités de ces industries. Elle accorde une importance primordiale au développement de stratégies marketing sur mesure, à l'excellence dans la gestion de la relation client, et à l'amélioration des performances financières.

En répondant précisément aux exigences actuelles du marché, la certification "Responsable de Service en Hôtellerie, Tourisme et Restauration" valide les compétences de dirigeants capables de faire face aux enjeux modernes de ces secteurs.

**Prérequis :**

Le candidat doit posséder une certification de niveau Bac ou équivalence et doit avoir suivi un cursus de formation au sein de l'École de Savignac ou ses partenaires habilités préparant au passage des examens certifiants

Et respectant les conditions de présentation suivantes :

- Avoir suivi l'intégralité du parcours certifiant pour les candidats issus de la formation continue ou en alternance
- Avoir remis les documents requis spécifiés dans le référentiel

**Handicap :**

Pour garantir l'équité et l'accessibilité de notre processus de certification, tout candidat confronté à des défis liés au handicap est encouragé à contacter le référent handicap de l'école TITRA. Cette démarche est essentielle pour assurer une inclusion totale et respectueuse des besoins individuels. Le référent, doté d'une expertise approfondie et d'un réseau de ressources spécialisées, s'engage à analyser minutieusement chaque situation afin d'identifier les adaptations nécessaires qui permettront aux candidats de participer pleinement et de manière équitable aux évaluations.

Cet accompagnement personnalisé peut inclure, mais n'est pas limité à, l'ajustement des conditions matérielles, la mise à disposition d'équipements spéciaux ou de technologies assistives, ainsi que l'adaptation des modalités d'évaluation pour répondre aux besoins spécifiques. Toutes ces mesures sont prises en étroite collaboration avec le candidat et dans le strict respect des normes et spécifications du référentiel de certification. L'objectif est de fournir un environnement d'évaluation qui non seulement respecte les exigences de la certification, mais qui est également attentif à l'égalité des chances pour tous les candidats, assurant ainsi l'intégrité et la valeur de notre processus de certification.

**Validation de la certification**

La validation totale de la certification est accordée lorsque l'ensemble des cinq blocs de compétences qui composent la certification sont validés accompagnés d'un dossier professionnel réalisé dans un contexte d'entreprise du secteur HTR, écrit et soutenance orale, devant un jury évaluateur. Cette approche

holistique assure que le candidat a démontré une maîtrise complète des compétences requises, couvrant tous les aspects du programme certifiant. Une fois acquise, cette certification est valable à vie, témoignant d'une expertise durable et d'une maîtrise approfondie dans le domaine concerné.

**B1. Conduire la performance d'une (des) unité(s) de profit**

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>A1. Elaboration du budget annuel du service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Elaboration des prévisions budgétaires</li> <li>❖ Réalisation des comptes de résultat prévisionnels</li> <li>❖ Calcule et analyse des écarts</li> <li>❖ Elaboration du tableau des flux de trésorerie</li>   <li>❖ Identification des indicateurs de mesure du risque d'exploitation</li> <li>❖ Détermine les décisions à prendre en fonction des indicateurs obtenus</li> <li>❖ Utilisation d'outils informatiques appropriés</li> </ul>	<p><b>C1. Élaborer les prévisions budgétaires</b> en réalisant l'état des résultats prévisionnels (projections élevées, moyennes et faibles) et l'état des flux de trésorerie en fonction de l'exercice précédent, afin de fixer les objectifs de performance pour le prochain exercice.</p> <p><b>C2. Déterminer les décisions à prendre</b> en se basant sur les indicateurs de mesure du risque afin de déterminer la relation entre les coûts, le volume et les bénéfices.</p>	<p><b>E1. Etude de cas (C1 etC2)</b></p> <p>Sur la base d'une étude cas d'entreprise, le candidat établit un dossier présentant les prévisions budgétaires du service.</p>	<p>Le candidat est capable d'élaborer les prévisions budgétaires du service.</p> <p>Pour cela, il est en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaborer les comptes de résultats prévisionnels sur trois scénarios de projections (élevées, moyennes et faibles) pour estimer l'activité de l'année à venir poste par poste, en se basant sur la réalisation de l'exercice comptable de l'année écoulée pour calculer et analyser les écarts.</li> <li>-Générer le tableau des flux de trésorerie selon les dates d'échéances des dépenses et des recettes futures qui permettront d'évaluer le solde prévisionnel de la trésorerie.</li> <li>-Identifier les indicateurs de mesure du risque afin de prendre les décisions adéquates et de fixer les objectifs de rentabilité.</li> </ul>

			<p>- Communiquer à l'écrit, la rédaction, la syntaxe, le style sont appropriés – l'orthographe et la grammaire sont corrects.</p>
<p><b>A2. Suivi de la performance du service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Elaboration du tableau de bord de suivi</li> <li>❖ Contrôle des cycles des ventes, des approvisionnements, des coûts sociaux</li> <li>❖ Calcule et analyse des indicateurs de performance opérationnelle du service</li> <li>❖ Analyse comparative des performances réalisées avec les prévisions budgétaires</li> <li>❖ Transmission d'un rapport incluant des recommandations à mettre en œuvre à la direction</li> <li>❖ Utilisation d'outils informatiques appropriés</li> </ul>	<p><b>C3. Élaborer le tableau de bord de suivi</b> en contrôlant les cycles des ventes, des approvisionnements et des coûts sociaux de son service afin de s'assurer de la performance financière en adéquation avec les objectifs de performance visés.</p> <p><b>C4. Calculer et analyser les indicateurs de performance</b> opérationnelle du service en comparant les performances réalisées et les prévisions budgétaires afin de recommander à la direction la mise en œuvre d'actions correctrices.</p>	<p><b>E2. Etude cas / Mise en situation professionnelle (C3 et C4)</b></p> <p>Sur la base d'une étude cas d'entreprise, le candidat analyse et évalue la performance financière du service présenté.</p>	<p>Le candidat est capable d'assurer le suivi et le contrôle de la performance financière du service.</p> <p>Pour cela, il est en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Concevoir le tableau de bord de suivi pour formaliser le contrôle des cycles d'approvisionnements, des ventes et des coûts sociaux afin d'estimer l'atteinte des objectifs fixés.</li> <li>-Comparer les performances réalisées des prévisions budgétaires par le calcul et l'analyse des indicateurs via la création d'un outil numérique permettant le chiffrage des écarts.</li> <li>Etablir un rapport d'activité qui inclus des solutions correctives à mettre en œuvre pour l'argumenter auprès de la direction.</li> <li>-Communiquer à l'oral de manière claire, fluide,</li> </ul>

<p><b>A3. Optimisation du chiffre d'affaires du service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Calcule et analyse des indicateurs clefs de la performance du service</li> <li>❖ Construction d'un calendrier prévisionnel de la demande</li> <li>❖ Initiation d'une stratégie d'optimisation de revenu</li> <li>❖ Analyse et suivi des résultats obtenus</li> <li>❖ Elaboration d'un rapport à la direction en proposant la mise en œuvre d'actions correctrices</li> <li>❖ Utilisation d'outils informatiques appropriés</li> </ul>	<p><b>C5. Calculer et analyser les indicateurs clefs</b> du service en utilisant des outils analytiques et des méthodes statistiques afin de maximiser toutes les sources de chiffre d'affaires.</p> <p><b>C6. Initier une stratégie d'optimisation de revenu</b> en construisant un calendrier prévisionnel de la demande afin de garantir l'alignement avec la stratégie globale de l'entreprise et anticiper les variations de la demande, en suivant les directives de la direction.</p> <p><b>C7. Élaborer un rapport de résultats</b> à destination de la direction, en analysant les données récoltées avec les outils numériques adéquats, afin de proposer la mise en œuvre d'actions correctrices et d'assurer l'amélioration continue du service.</p>	<p><b>E3. Etude de cas (C5, C6 et C7)</b></p> <p>Sur la base d'une étude de cas d'entreprise, le candidat propose une stratégie d'optimisation de revenu en calculant et analysant les indicateurs clefs de performance du service présenté.</p>	<p>professionnelle, convaincante et pertinente.</p> <p>-Communiquer à l'écrit : la rédaction, la syntaxe, le style sont appropriés – l'orthographe et la grammaire sont corrects. Le candidat est capable d'initier une stratégie d'optimisation de revenu du service en alignement avec la stratégie globale de l'entreprise</p> <p>Pour cela, il est en mesure de :</p> <p>-Construire un calendrier prévisionnel de la demande clientèle pour définir et activer les leviers de la performance du service dans le but de maximiser les sources de développement du chiffre d'affaires.</p> <p>-Utiliser les outils analytiques et les méthodes statistiques pour calculer et analyser dans le détail les indicateurs clefs de la mesure de la performance du service.</p> <p>Rédiger un rapport des résultats en préconisant des actions correctives qui démontrent les possibilités d'atteindre l'optimisation des</p>
--	--	--	--

		<p>sources de chiffre d'affaires auprès de la direction.</p> <p>-Communiquer à l'écrit, la rédaction, la syntaxe, le style sont appropriés – l'orthographe et la grammaire sont corrects.</p>
--	--	---

**B2. Etablir et mettre en œuvre les actions marketing du service**

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Descrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>A4. Réalisation d'un diagnostic du marché de son secteur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Utilisation des outils marketing adaptés à l'environnement et à l'entreprise</li> <li>❖ Formalisation d'une veille concurrentielle</li> <li>❖ Identification des tendances sectorielles du marché</li> <li>❖ Analyse de la demande client</li> </ul>	<p><b>C8. Utiliser les outils marketing</b> adaptés à l'environnement et à la stratégie marketing de l'entreprise afin de formaliser une veille concurrentielle via le benchmarking et le SWOT détaillé.</p> <p><b>C9. Analyser et identifier les tendances du secteur HTR</b> qui ont un impact sur les demandes et les besoins des clients, en mettant l'accent sur les considérations sociales et environnementales qui influencent leurs décisions</p>	<p><b>E4. Mise en situation professionnelle (C8, C9, C10, C11, C12 et C13)</b></p> <p>Sur la base d'un cas réel d'établissement du secteur HTR, le candidat conçoit, présente et argumente le plan d'actions marketing adaptés à l'environnement de l'entreprise.</p>	<p>Le candidat est capable d'utiliser les outils marketing pertinents, en alignement avec l'environnement et la stratégie marketing de l'entreprise, pour établir et mettre en œuvre les actions marketing de son service.</p> <p>Pour cela, il est en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Détecter les tendances majeures et émergentes dans le secteur HTR, présenter les sources d'information et de données exploitées pour repérer les tendances.</li> <li>-Formaliser une veille concurrentielle efficace via le benchmarking et un SWOT détaillé.</li> <li>-Évaluer l'impact des tendances identifiées sur les comportements et attentes des clients.</li> <li>-Examiner les influences sociales et environnementales sur les décisions des clients et de proposer des mesures pour répondre aux attentes des clients.</li> </ul>

<p><b>A5. Elaboration et mise en œuvre d'un plan d'actions marketing du service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Définition du et/ou des profil(s) de la segmentation client</li> <li>❖ Conception des actions marketing en adéquation avec la ou les segmentation(s) clients</li> <li>❖ Détermine les objectifs quantitatifs et qualitatifs à atteindre</li> <li>❖ Sélection des canaux de distribution pour chaque action marketing et en fonction de la typologie de clientèle</li> <li>❖ Argumentation auprès de sa hiérarchie puis transmission de la mise en œuvre auprès de l'équipe</li> </ul>	<p><b>C10. Concevoir les actions marketing de son service</b> en déterminant les objectifs qualitatifs et quantitatifs à atteindre, en prenant en compte l'impact du calendrier pour adapter la tarification selon les périodes et les événements, en sélectionnant les canaux de distribution adaptés</p> <p><b>C11. Mettre en œuvre le plan d'action marketing</b> de son service au sein de l'équipe après argumentation et validation de sa direction</p>		<p>-Élaborer des actions marketing pour capitaliser sur les tendances identifiées et développer des propositions concrètes pour adapter l'offre de l'entreprise aux nouvelles demandes et besoins des clients.</p> <p>-Planifier de manière détaillée les actions à entreprendre pour les mettre en œuvre et établir des indicateurs de suivi pour évaluer l'efficacité des actions mises en œuvre.</p> <p>-Déterminer des actions correctrices pour atteindre les objectifs qualitatifs et quantitatifs.</p> <p>- Communiquer à l'oral de manière claire, fluide, professionnelle, convaincante et pertinente.</p>
<p><b>A6. Contrôle du plan d'actions marketing du service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Identification des KPI's (indicateurs de performance) adaptés au plan d'actions marketing</li> <li>❖ Conception et pilotage du système de suivi</li> </ul>	<p><b>C12. Concevoir et piloter le système de suivi</b>, en utilisant les outils numériques adaptés et en identifiant les KPI's adaptés au plan d'actions marketing</p> <p><b>C13. Analyser les résultats</b> des actions du plan marketing du service afin de déterminer si des actions correctives doivent être mises en place pour atteindre ses objectifs qualitatifs et quantitatifs.</p>		<p>-Communiquer à l'écrit, la rédaction, la syntaxe, le style sont appropriés – l'orthographe et la grammaire sont corrects.</p>



- |  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Analyse des résultats des actions du plan marketing du service</li><li>❖ Mise en œuvre d'actions correctrices afin d'atteindre les objectifs fixés</li><li>❖ Utilisation d'outils informatiques appropriés</li></ul> |  |  |  |
|--|--|--|--|

**B3. Garantir et développer une relation client omnicanal**

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Descrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>A7. Garant de la satisfaction client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Veille au respect des standards en mesurant la satisfaction client par l'analyse des leurs avis</li> <li>❖ Gestion de la e-réputation de son service</li> <li>❖ Apporte une réponse auprès de la clientèle dans une démarche d'amélioration continue des services proposés</li> <li>❖ Mise en œuvre des actions correctrices auprès de son service</li> <li>❖ Formalisation des comptes rendus à sa hiérarchie</li> <li>❖ Utilisation d'outils informatiques appropriés (macro-instructions)</li> </ul>	<p><b>C14. Gérer la e-réputation de son service</b>, en mesurant et en analysant systématiquement les avis de satisfaction de la clientèle et en y répondant, afin de veiller au respect des standards et maintenir une image positive</p> <p><b>C15. Mettre en œuvre des actions correctrices</b>, en adaptant l'offre de services à la suite des avis clientèle récoltés et en formalisant des comptes rendus des actions menées, afin d'assurer une adaptation constante de l'offre aux besoins et demandes des clients et d'assurer une amélioration continue</p>	<p><b>E5. Etude cas / Mise en situation professionnelle (C14, C15, C16 et C17)</b></p> <p>Sur la base d'un cas réel d'établissement du secteur HTR, le candidat analyse les pratiques actuelles, propose un plan de recommandations. Le candidat doit, également, être force de proposition par des exemples concrets d'actions.</p>	<p>Le candidat est capable de veiller au respect des standards de son service et de maintenir l'image positive de l'entreprise.</p> <p>Pour cela, il est en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mesurer et analyser systématiquement les avis de la clientèle et d'y apporter une réponse.</li> <li>-Concevoir des actions correctrices pour adapter l'offre des services aux demandes et besoins de la clientèle.</li> <li>-Etablir des comptes rendus des actions menées à la direction, pour démontrer la démarche d'amélioration continue de son service.</li> <li>-Diffuser des publications attrayantes sur les réseaux sociaux pour développer la</li> </ul>
<p><b>A8. Développe la relation client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Déploiement de la présence de marque de l'entreprise sur les réseaux sociaux</li> <li>❖ Création de publications engageantes d'expériences clients possibles</li> </ul>	<p><b>C16. Développer la visibilité de la marque de l'entreprise</b> et des services proposés sur les réseaux sociaux en publiant des publications attrayantes avec une proposition de valeur différenciante et une approche éco-responsable</p> <p><b>C17. Déployer des actions de fidélisation</b> de la clientèle qui promeuvent l'image de marque de l'entreprise et aident à augmenter le chiffre d'affaires.</p>		

<p>❖ Développement de la relation client par des actions de fidélisation</p>			<p>visibilité et l'identité de marque de l'entreprise.</p> <p>-Démontrer une valeur différenciante et l'approche éco-responsable de son entreprise via des publications.</p> <p>-Participer à l'augmentation du chiffre d'affaires de l'entreprise grâce au déploiement d'actions de fidélisation.</p> <p>- Communiquer à l'oral de manière claire, fluide, professionnelle, convaincante et pertinente.</p> <p>-Communiquer à l'écrit, la rédaction, la syntaxe, le style sont appropriés – l'orthographe et la grammaire sont corrects.</p>
--	--	--	---

**B4. Manager une équipe**

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Descrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>A9. Recrutement et intégration du ou des collaborateur(s)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Détection des besoins et définition du ou des poste(s) et profil(s) adaptés aux enjeux de l'activité de l'entreprise</li> <li>❖ Elaboration d'une stratégie de recrutement des candidatures en application de la politique RH de l'entreprise et en respectant le cadre réglementaire</li> <li>❖ Rédiger les documents qui formaliseront les différentes phases de recrutement</li> <li>❖ Construction et mise en place du parcours d'intégration du ou des nouveaux collaborateur(s)</li> <li>❖ Développement de la marque employeur</li> <li>❖ Garantie du maintien en poste du ou des collaborateur(s) en prenant en compte les situations de handicap et les principes d'interculturalité</li> </ul>	<p><b>C18. Recruter un ou plusieurs collaborateurs</b> en développant la stratégie de recrutement des candidatures, conformément à la politique RH et au cadre réglementaire, en identifiant préalablement les besoins et profils adaptés aux enjeux de l'activité de l'entreprise.</p> <p><b>C19. Construire et mettre en œuvre le processus d'intégration</b> des nouveaux collaborateurs en développant sa marque employeur et en garantissant leur maintien en poste, en tenant compte des situations de handicap et des principes interculturels.</p>	<p><b>E6. Etude de cas (C18 et C19)</b></p> <p>Sur la base d'une étude de cas d'entreprise transmise, le candidat rédige les documents nécessaires au recrutement et à l'intégration des collaborateurs.</p>	<p>Le candidat est capable de recruter et d'intégrer des collaborateurs en appliquant la politique RH définie par la direction de l'entreprise et en respectant le cadre réglementaire.</p> <p>Pour cela, il est en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Identifier les besoins en personnel pour son service en alignement avec les enjeux des flux d'activités de l'entreprise.</li> <li>-Définir les activités des postes et des profils recherchés pour correspondre aux besoins de son service.</li> <li>-Concevoir la stratégie de recrutement en élaborant les documents nécessaires à l'optimisation du recrutement et de rester objectif dans ses prises de décisions.</li> <li>-Elaborer un processus d'intégration des nouveaux collaborateurs en intégrant les</li> </ul>

			<p>situations de handicap et/ou le contexte interculturel, de développer et d'affirmer la marque employeur et de garantir le maintien en poste des collaborateurs.</p> <p>- Communiquer à l'écrit, la rédaction, la syntaxe, le style sont appropriés – l'orthographe et la grammaire sont corrects.</p>
<p><b>A10. Management opérationnel d'une équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Organisation du fonctionnement du service</li> <li>❖ Validation et planification des missions et des activités des collaborateurs en individuel et en équipe</li> <li>❖ Adaptation de son mode de management en fonction des profils des collaborateurs</li> <li>❖ Amélioration de la performance de l'équipe</li> <li>❖ Détection et valorisation des compétences et des potentiels des collaborateurs</li> </ul>	<p><b>C20. Organiser le fonctionnement de l'équipe</b> en coordonnant le fonctionnement du service en validant et planifiant les missions et les activités des collaborateurs, que ce soit en individuel ou en équipe.</p> <p><b>C21. Adapter son mode management</b> en fonction des profils des collaborateurs en intégrant les aspects humains dans le but de créer un environnement bienveillant et inclusif.</p> <p><b>C22. Améliorer la performance de l'équipe</b> en veillant à l'application des standards du service par l'ensemble des collaborateurs, en détectant et en valorisant les compétences et les potentiels des collaborateurs afin de suivre leur progression individuelle ainsi que le développement de la performance du service et donc de l'entreprise.</p>	<p><b>E7. Mise en situation professionnelle (C20, C21, C22, C23 et C24)</b></p> <p>A partir de mise en situations professionnelles transmises, le candidat présente sa capacité managériale à gérer la situation.</p>	<p>Le candidat est capable de coordonner et d'animer l'équipe de son service.</p> <p>Pour cela, il est en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Organiser le fonctionnement du service en validant et en assurant le suivi des activités et missions de ses collaborateurs.</li> <li>-Assurer la planification des collaborateurs selon le cadre réglementaire.</li> <li>-Adapter son style de management en fonction des profils des collaborateurs pour créer un environnement de travail bienveillant et inclusif.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Suivi et développement individuel et collectif du service</li> <li>❖ Animation de l'équipe par l'organisation de réunion, briefing, débriefing</li> <li>❖ Gestion des conflits</li> <li>❖ Respect des procédures réglementaires pour mener à bien les entretiens de rupture de contrat</li> </ul>	<p><b>C23. Animer l'équipe</b> en organisant des réunions, des briefings et des débriefings pour améliorer collectivement le service, en transmettant des informations, en renforçant les bonnes pratiques et en résolvant les problématiques opérationnelles.</p> <p><b>C24. Gérer les conflits</b> en utilisant les bons outils et méthodes dans le fond et la forme du problème en donnant un sens à son processus décisionnel, en cherchant / en trouvant une solution constructive.</p> <p><b>C25. Mener le processus de résiliation du contrat</b> (démission, licenciement, rupture conventionnelle, fin de contrat), en distinguant les spécificités des ruptures en fonction du type de contrat du collaborateur, en appliquant les règles adéquates conformément au cadre réglementaire.</p>	<p><b>E8. Mise en situation professionnelle</b> (C20, C22, C23 et C24)</p> <p>A partir de situations professionnelles transmises, le candidat présente sa capacité à gérer la situation en tenant compte du cadre réglementaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Détecter et valoriser les potentiels des collaborateurs dans l'objectif de développer leurs compétences et de ce fait la performance du service.</li> <li>-Assurer le suivi individuel des collaborateurs par les entretiens annuels et professionnels pour veiller au respect des standards et à l'atteinte des objectifs.</li> <li>-Conduire et animer des réunions, briefings, débriefings qui permettent d'améliorer la performance collective, renforcer les bonnes pratiques auprès de toute l'équipe, de résoudre des problématiques.</li> <li>-Utiliser les outils et méthodes pour résoudre les situations conflictuelles en donnant du sens à sa ou ses prises de décisions, en mettant en œuvre des solutions constructives, tout en respectant le cadre réglementaire.</li> <li>- Appliquer le cadre réglementaire des ruptures de contrat en fonction du type de contrat et de la cause de rupture.</li> </ul>
--	--	--	---

			<ul style="list-style-type: none"><li>-Démontrer une posture professionnelle, humble, d'écoute active et avec prise de recul.</li><li>- Communiquer à l'oral, la prise de parole est fluide, claire, structurée et pertinente.</li></ul>
--	--	--	--

**B5. Piloter un projet**

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>A11. Diagnostic de la faisabilité et viabilité du projet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Collecte et analyse d'informations techniques et économiques liées au contexte du projet</li> <li>❖ Définition des objectifs du projet</li> <li>❖ Identification des besoins techniques, humains, marketing, etc.</li> <li>❖ Estimation de la durée et de l'échéance du projet</li> <li>❖ Evaluation des risques du projet</li> <li>❖ Estimation de la rentabilité du projet</li> <li>❖ Présentation et validation du projet à la direction</li> </ul>	<p><b>C26. Collecter et analyser les informations</b> techniques et économiques en se basant à la fois sur une perspective externe et interne à l'entreprise en relation avec le contexte du projet</p> <p><b>C27. Évaluer les besoins</b> en ressources, la durée, en prenant en compte les risques potentiels, les coûts et la rentabilité du projet, en utilisant des scénarios : optimiste, neutre et pessimiste, afin de présenter et obtenir la validation de la direction.</p>	<p><b>E9. Etude de cas/ Mise en situation professionnelle</b></p> <p>Sur la base d'une entreprise réelle HR, le candidat diagnostique la faisabilité, la planification et le pilotage d'un projet.</p>	<p>Le candidat est capable de piloter un projet de la phase de diagnostic, de planification à celle du bilan.</p> <p>Pour cela, il est en mesure de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Réaliser les diagnostics : externe et interne de l'entreprise en utilisant les outils d'analyse stratégique pour collecter et analyser les informations nécessaires à évaluer la faisabilité et la viabilité du projet.</li> <li>-Evaluer les besoins, les opportunités, les risques, la rentabilité du projet afin de présenter et d'obtenir l'aval de la direction dans la réalisation du projet.</li> <li>-Utiliser les outils de gestion de projet pour planifier les étapes avec une mesure de temporalité et proposer la</li> </ul>



<p><b>A12. Planification du projet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Identification et hiérarchisation des tâches</li> <li>❖ Définition de la durée et des échéances par tâches</li> <li>❖ Détermination des coûts techniques et humains</li> <li>❖ Planification de toutes les étapes du projet</li> <li>❖ Définition des indicateurs de performance opérationnels (KPIs')</li> <li>❖ Proposition de la constitution du comité de pilotage du projet (COFIL)</li> <li>❖ Rédaction de la documentation du projet</li> <li>❖ Communication et présentation du lancement du projet auprès d'une équipe, de clients, d'institutions locales, etc.</li> </ul>	<p><b>C28. Planifier toutes les étapes du projet</b> en utilisant des outils de gestion de projet pour définir la durée et les délais, de déterminer les coûts techniques et humains et de définir les indicateurs de performance pour assurer le suivi approprié du projet.</p> <p><b>C29. Communiquer et présenter le lancement</b> du projet aux parties prenantes pour s'assurer de l'adhésion, de la réussite du projet et valoriser l'image de l'entreprise.</p>		<p>constitution du comité de pilotage du projet.</p> <p>-Définir les indicateurs de performance à atteindre pour assurer le suivi du déroulement du projet et respecter les coûts prévisionnels prévus.</p> <p>-Piloter le déroulement du projet par l'animation des réunions d'étapes, en sachant anticiper les situations d'imprévues.</p> <p>-Rédiger les documents adéquats aux différentes phases du projet : étude, communication, suivi, bilan et synthèse.</p> <p>-Communiquer à l'oral de manière professionnelle, convaincante, et adaptée au public présent.</p> <p>-Démontrer une rédaction et un style appropriés à l'écrit.</p>
--	--	--	---

<p><b>A13. Pilotage du projet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Veille au bon déroulement du projet</li> <li>❖ Animation du COPIL</li> <li>❖ Elaboration d'un tableau de bord et de synthèse de suivi du projet</li> <li>❖ Déclenchement d'actions préventives</li> <li>❖ Gestion des imprévus et des solutions inhérentes</li> <li>❖ Mise à jour de la documentation du projet</li> <li>❖ Diffusion de rapport à la direction pour la validation des choix et des étapes essentielles du projet</li>   <li>❖ Formalisation du bilan du projet</li> <li>❖ Utilisation des outils informatiques appropriés</li> </ul>	<p><b>C30. Piloter le bon déroulement du projet</b> en élaborant les tableaux de suivi et de synthèse du projet, en animant les réunions d'étapes du COPIL, en gérant les situations imprévues pour atteindre les objectifs de la réalisation du projet.</p> <p><b>C31. Formaliser l'évaluation du projet</b> qui permettra de déterminer si les objectifs ont été atteints, de conserver les bonnes pratiques, d'anticiper les améliorations et finalement de donner de la crédibilité au projet.</p>		
---	---	--	--