



# Référentiel de certification

## Manager une équipe de proximité (CP FFP®) RS 5968

### Description de l'activité ou de la situation professionnelle à partir desquels le dispositif de formation visant la certification est initiée :

Un manager de proximité moderne doit aujourd'hui être en mesure de donner un cap, une vision à son équipe, de mettre en place une organisation performante pour la bonne réalisation de la mission, maîtriser des outils et des techniques de motivation, de conduite de réunion, d'entretien et de gestion. Il doit également développer des qualités dans la gestion des relations humaines (communication, relation de confiance, leadership, etc).

### PUBLIC VISÉ

Cette certification s'adresse aux professionnels exerçants ou étant amenés à exercer une fonction managériale de proximité, ayant au moins 2 ans d'expérience professionnelle, qu'il s'agisse d'une prise de fonction de manager ou d'une professionnalisation de leur pratique managériale. La certification s'adresse à des candidats qui souhaitent définir précisément leurs signatures, leurs stratégies managériales et à disposer des outils adaptés pour la faire vivre au quotidien (communication, leadership, motivation, organisation).

### PRE REQUIS

Avoir 2 ans d'expérience professionnelle minimum.  
Exercer en tant que manager ou avoir un projet de prise de poste à venir ou à la suite d'une affectation récente.

REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p><b>C1.</b> Construire sa propre stratégie managériale afin d'établir des relations constructives avec son équipe et des dynamiques collaboratives en phase avec les objectifs de l'entreprise, en adaptant son management de proximité à un public intergénérationnel, en tenant compte des collaborateurs en situation de handicap et en exerçant un leadership positif et fédérateur.</p>	<p><b><u>Modalités d'évaluation.</u></b>  <b>Rédaction d'un mémoire sur le projet managérial du/de la candidat(e) avec soutenance orale devant un jury.</b></p> <p><b><u>Les livrables :</u></b>  <b>2 livrables sont à remettre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un mémoire de 5 à 10 pages qui présente la signature managériale du candidat</li> <li>• Un power point de support de la présentation orale</li> </ul> <p><b><u>Durée : 40 minutes</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 minutes de présentation de son projet managérial devant un jury de 3 experts</li> <li>• 20 minutes d'échanges pour approfondir les compétences du candidat</li> </ul> <p><b>Il est demandé au/à la candidat(e) de décrire les points essentiels de son projet managérial. Le/la candidat(e) devra :</b></p>	<p><b>Pertinence, qualité et richesse du mémoire sur la forme :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le projet managérial présenté est clair, complet et structuré de manière logique avec une introduction, des sections définies et une conclusion. Des titres ou sous titres facilitent la lecture et compréhension du document.</li> <li>- La rédaction du projet utilise un registre de langue professionnel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'expression écrite et le vocabulaire utilisés sont adaptés et professionnels.</li> <li>• Les normes de rédaction professionnelle sont respectées.</li> </ul> </li> <li>- Le power point de présentation est une synthèse du mémoire et amène une valeur ajoutée pour la compréhension</li> </ul>
<p><b>C2.</b> Créer les conditions d'une dynamique collective dans le but de mobiliser une équipe de proximité autour d'un projet commun et porteur de sens en développant la motivation des collaborateurs, en favorisant les initiatives collectives et en créant un environnement propice à l'épanouissement individuel.</p>		
<p><b>C3.</b> Conduire des réunions et des entretiens en établissant un plan de communication managérial selon les enjeux stratégiques préalablement définis et en utilisant les techniques d'animation et de communications adaptés aux interlocuteurs (le cas échéant pour des personnes en situation de handicap) pour contrôler leur déroulement et garantir l'efficacité des messages transmis.</p>		

# Référentiel de certification

<p><b>C4.</b> Gérer les situations délicates et conflictuelles de l'équipe de proximité en appliquant des techniques de médiation et de gestion de conflits pour initier une communication constructive et parvenir à une solution adaptée à divers contextes, y compris ceux impliquant des personnes en situation de handicap, et respectant les intérêts des parties prenantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expliquer son style managérial et l'impact positif de ses choix</li> <li>- Présenter un projet global de management</li> <li>- Démontrer l'adaptation de son management à différents publics (séniors, débutants, nouvelle génération ...)</li> <li>- Présenter les principaux outils du manager moderne (animation réunions et entretiens, organisation...).</li> <li>- Présenter au minimum 2 clés permettant de motiver des équipes.</li> <li>- Présenter des exemples concrets d'optimisation de l'organisation du travail (rédaction d'une définition de mission, priorisation des tâches...)</li> <li>- Présenter au moins 1 réunion et son organisation sur le fond et sur la forme (plan de communication et cahier des charges des différents outils).</li> <li>- Présenter les principes de base des entretiens professionnels (contexte réglementaire, intérêt, organisation, ...)</li> </ul> <p>A l'oral, le/la candidat(e) doit présenter son projet et argumenter ses choix. Il/Elle sera challengé(e) par les membres du jury sur la gestion d'une situation délicate ou conflictuelle.</p>	<p>des idées. Il présente les informations essentielles et met en avant les éléments stratégiques. Des éléments visuels (graphiques, tableaux, images, etc) sont utilisés facilitant la compréhension, renforçant la clarté et permettant de saisir les idées principales/ les messages clés.</p> <p><b>Pertinence, qualité et richesse du mémoire sur le fond :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le/la candidat(e) présente un projet de management structuré, organisé et complet : il contient l'analyse de la situation actuelle, la définition des objectifs, l'élaboration de la stratégie pour atteindre les objectifs fixés et un plan d'action séquencé et hiérarchisé.</li> <li>- Le candidat présente le contexte global dans lequel s'inscrit son mémoire.</li> <li>- Des exemples concrets illustrent et soutiennent le propos.</li> <li>- Les objectifs définis sont spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels (SMART)</li> </ul> <p><b>Qualité des outils du manager présenté :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le style managérial du/de la candidat(e) est argumenté et en adéquation avec le public décrit.</li> </ul>
<p><b>C5.</b> Coordonner l'organisation du travail de l'équipe de proximité afin d'améliorer son efficacité au quotidien en utilisant les techniques de gestion du temps, de planification des missions, de priorisation des tâches et en adaptant sa communication aux différentes situations rencontrées (notamment avec les personnes en situation de handicap).</p>		

## Référentiel de certification

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Le/la candidat(e) adapte sa communication au public cible (le cas échéant pour les personnes en situation de handicap)</li><li>- Le candidat expose sa capacité à prendre en compte les singularités des différents publics avec lesquelles il travaille. Il/elle tient compte des paramètres culturels, générationnels et de handicap (le cas échéant) des publics.</li><li>- Le/la candidat(e) adapte ses interventions à la multiplicité des objectifs, des enjeux et des auditoires visés, le cas échéant avec des personnes en situation de handicap.</li><li>- Les techniques permettant de développer la motivation dans l'équipe sont exposées, argumentées et illustrées à travers des exemples concrets d'outils factuels et opérationnels (reconnaissance, développement des compétences, des responsabilités, formation, implication dans le processus de prise de décision, encouragement des idées, flexibilité du travail, etc)</li></ul>
--	--	--

# Référentiel de certification

## formatic Centre Manager une équipe de proximité (CP FFP®) RS 5968

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Le/la candidat(e) illustre par des exemples concrets l'optimisation de l'organisation du travail. Il/elle propose :<ul style="list-style-type: none"><li>• un retroplanning précis, clair et cohérent.</li><li>• une mission clairement définie et rédigée (une direction claire alignée sur les objectifs stratégiques de l'entreprise)</li><li>• un plan d'action structuré, objectif et priorisé.</li><li>• des outils de suivi et de pilotage de l'activité.</li></ul></li> <li>- Les principes de base de conduite des entretiens sont connus et présentés.<ul style="list-style-type: none"><li>• Le cadre réglementaire est connu.</li><li>• Les conditions de succès de la conduite d'un entretien sont présentées et argumentées (préparation, écoute active, objectivité, définir les objectifs de l'entretien, feedback constructif, etc)</li></ul></li> <li>- Le/la candidat(e) démontre sa capacité à animer des réunions :<ul style="list-style-type: none"><li>• Les objectifs de la réunion présentée sont définis.</li><li>• Le plan de communication rédigé est clair, concis et opérationnel</li></ul></li></ul>
--	--	---

# Référentiel de certification

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Le cahier des charges est détaillé et présente factuellement les aspects organisationnels, techniques et matériels de la réunion.</li></ul> <p>- Le/la candidat(e) démontre sa capacité à gérer des situations de communication délicates :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La méthode de résolution de crise choisie est appropriée au regard des particularités de la situation,</li><li>• La situation est correctement analysée,</li><li>• Les causes du conflit sont identifiées,</li><li>• Les intérêts des différents protagonistes sont pris en considération et préservés.</li></ul> <p><b>Qualité de la soutenance orale :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Le/la candidat(e) formule oralement avec clarté les points essentiels de son projet managérial.</li><li>- L'argumentaire développé est convaincant.</li><li>- La capacité du/de la candidat(e) à prendre la parole en public (expression orale, aisance, enthousiasme...) est démontrée (la gestuelle, l'intonation,</li></ul>
--	--	---

# Référentiel de certification

		<p>l'utilisation de l'espace, le regard sont en adéquation avec les propos).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les informations et arguments opposés par les membres du jury, le cas échéant, sont pris en considération.</li></ul>
--	--	---