

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL DE COMPETENCES ET DE CERTIFICATIONS

La certification « Management de la performance d'une équipe » s'adresse à des professionnels métiers (Techniciens, Agents de Maîtrise, ...) ayant besoin d'acquérir des compétences complémentaires à leurs activités leur permettant d'endosser un rôle managérial auprès d'une équipe.

Prérequis : expérience professionnelle sur une expertise métier et contexte professionnel impliquant une nouvelle prise de fonction managériale.

REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Management de la performance d'une équipe.		
<p>C1. Définir les objectifs et missions des membres de l'équipe, en tenant compte des compétences, capacités et situations particulières de chacun des collaborateurs (situations de handicap, disponibilités, appétences...), afin de fixer un cadre et répartir de manière optimale les activités.</p>	<p>E1. Type d'évaluation : Etude de cas portant sur le management de la performance d'une équipe. Remise d'un support écrit soutenu à l'oral.</p> <p>A partir de thèmes à traiter remis au candidat, celui-ci présente à travers un cas pratique (lié à son expérience en entreprise) un mode de management permettant à une équipe dédiée d'atteindre ses objectifs.</p> <p>Il est attendu dans le support écrit qui sera remis par le candidat :</p>	<p>Pour C1 (E1) :</p> <p>Les objectifs sont définis selon la méthode SMART (spécifiques, atteignables, mesurables, limités dans le temps).</p> <p>La répartition des missions et tâches au sein de l'équipe est pertinente par rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aux missions et activités globales du service, - Aux métiers représentés au sein du service, - Aux compétences des collaborateurs, - Aux capacités et situations des collaborateurs (y compris en cas de handicap), - Au niveau de responsabilité des collaborateurs.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>C2. Adapter son style managérial selon le contexte professionnel vécu, en tenant compte des besoins et caractéristiques spécifiques des collaborateurs afin de permettre à chacun d'être dans un mode relationnel favorable à développer sa performance.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Une répartition des objectifs et missions à chaque membre de l'équipe (en lien avec C1), • Une proposition justifiée du style managérial à adopter selon le contexte et les caractéristiques des collaborateurs (en lien avec C2), • Un mode de pilotage des activités afin de mener l'équipe à atteindre ses objectifs et à faire preuve de performance (en lien avec C6). 	<p>Pour C2 (E1) : Le style managérial proposé par le candidat est adapté aux personnalités des différents collaborateurs et au contexte dans lequel il inscrit son management : directif, persuasif, participatif, délégatif, bienveillant...</p> <p>Les atouts du style de management visé sont correctement identifiés et décrits : motivation accrue, sens au travail, responsabilisation et autonomisation des collaborateurs, meilleure gestion des talents...</p>
<p>C3. Animer des réunions de travail au sein de l'équipe, en permettant à chacun de s'exprimer sur les résultats obtenus et de participer à l'émergence d'idées nouvelles en termes de pratiques et processus de travail pour permettre l'atteinte des objectifs fixés.</p>	<p>A l'oral, le candidat soutient son rapport et répond aux questions du jury. Il sera notamment interrogé sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les modalités d'animation de réunions auprès de l'équipe ainsi que leurs conditions de réussite (en lien avec C3), • La conduite d'entretiens individuels auprès des collaborateurs (en lien avec C4), • La gestion des situations difficiles ou conflictuelles au sein de l'équipe (en lien avec C5). 	<p>Pour C3 (E1) : Les conditions et moyens à mettre en œuvre pour animer une réunion de travail sont correctement décrits :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordre du jour circonstancié, - Répartition équitable des temps de parole, - Rédaction d'un compte-rendu contenant les actions concrètes à mener par chacun des collaborateurs et/ou collectivement ainsi que leurs échéances, - Animation dynamique qui favorise les échanges ouverts, la construction d'idées nouvelles et de solutions partagées face aux situations managériales vécues.
<p>C4. Mener des entretiens individuels auprès des collaborateurs, en veillant à adapter sa posture selon le type d'entretien (entretien de recadrage, entretien de motivation, entretien de feed-back) et la personnalité de chacun afin de les accompagner dans leur progression professionnelle et l'atteinte de leurs objectifs.</p>	<p>E2 - Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle portant sur la conduite d'un entretien de recadrage, de motivation ou de feed-back donnant lieu à un jeu de rôles.</p>	<p>Pour C4 (E1) : Les conditions et moyens à mettre en œuvre pour animer un entretien individuel sont correctement décrits :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'une atmosphère positive valorisant les succès des collaborateurs, - Utilisation d'une communication adaptée au collaborateur,

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Il est présenté au candidat une situation managériale pour laquelle il aura à mener un entretien.</p> <p>Dans le cadre d'un jeu de rôle, il est demandé au candidat (jouant le manager) de mener un entretien de recadrage, de motivation ou de feed-back auprès d'un collaborateur (joué par un membre du jury) (en lien avec C4).</p> <p>A l'issue du jeu de rôles, le candidat répondra aux questions du jury sur le déroulement du jeu de rôles.</p>	<p>Les différents types d'entretiens sont caractérisés selon :</p> <ul style="list-style-type: none">- L'objectif poursuivi- Le type de contexte auquel il répond- Le mode comportemental à adopter de façon à être aligné à l'objectif poursuivi <p>Pour C4 (E2) :</p> <p>Par rapport à son jeu de rôle, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none">- Souligne l'importance de l'entretien- Explique l'objet/l'objectif de l'entretien de recadrage ou de feed-back,- Décrit le comportement observé en se basant uniquement sur des faits (et non des opinions)- Décrit les conséquences de ce comportement observé pour l'équipe et/ou l'entreprise- Demande au collaborateur comment il compte remédier à la situation- Propose un point de suivi pour valider la mise en place de la solution et la modification du comportement.
<p>C5. Gérer les situations difficiles ou conflictuelles au sein de l'équipe, en faisant preuve d'écoute active et de bienveillance et en impliquant les parties prenantes dans la résolution des difficultés rencontrées, afin de maintenir un climat favorable à l'engagement.</p>		<p>Pour C5 (E1) :</p> <p>Les méthodes et outils décrits dans le cadre de la gestion de situations difficiles ou conflictuelles, sont pertinents par rapport à la situation présentée : écoute active, reformulations, techniques de questionnements, techniques de médiation...</p> <p>Le candidat implique les collaborateurs dans la recherche d'une solution commune face aux difficultés rencontrées.</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>C6. Piloter les activités de l'équipe, en s'appuyant sur des tableaux de bords associés à des indicateurs de performance et en formalisant les différents processus de travail mis en place afin de s'assurer de l'atteinte des objectifs dans un principe d'amélioration continue des pratiques.</p>		<p>Pour C6 (E1) : Le mode de pilotage de l'équipe est suffisamment outillé (tableaux de bords, indicateurs de performance) pour communiquer des informations utiles à mener l'équipe à atteindre ses objectifs.</p> <p>Le candidat justifie les liens entre performance et la nécessité de formaliser les processus de travail (workflows) et à, les inscrire dans un principe d'amélioration continue.</p>

