

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION

Certification : « Intégrer le management d'équipe dans son activité professionnelle »

Organisme Certificateur : Manitude

La certification s'adresse aux professionnels opérationnels qui ont besoin d'acquérir des compétences spécifiques leur permettant d'endosser un rôle managérial auprès d'une équipe tout en continuant à exercer leurs activités habituelles.

Prérequis : Expérience professionnelle de 2 ans dans leur expertise métier nécessitant la maîtrise de compétences managériales.

Modalités de vérification du prérequis : Dossier Admission

Candidat en situation de handicap : Tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager les modalités d'évaluation et obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation. Les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés. Sur le conseil du référent Handicap et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité pourra être adapté.

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>C1. Définir les objectifs des membres de l'équipe en adéquation avec les besoins spécifiques du service, en tenant compte du contexte, de la stratégie globale et des valeurs de l'entreprise, afin de mobiliser l'équipe autour d'une vision commune de performance et de permettre l'élaboration d'un plan d'action opérationnel.</p>	<p>E1. Type d'évaluation : Préparation écrite et mise en situation sur un cas fictif de management.</p> <p><i>Préparation écrite :</i> En tant que manager d'une équipe au sein d'une entreprise fictive, le candidat sera évalué sur une situation managériale lui demandant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'attribuer les missions et tâches du service aux collaborateurs (C2) - D'élaborer des outils de pilotage des activités de son service (C3) <p><i>Mise en situation :</i> Le jour de l'évaluation, le candidat, en s'appuyant sur la situation managériale de sa préparation écrite, réalise une réunion durant laquelle il devra être en mesure :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De définir les objectifs des membres de l'équipe en adéquation avec les besoins spécifiques du service (C1) 	<p>Pour C1 (E1) :</p> <p>Cr1.1. Les objectifs opérationnels sont structurés selon la méthode S.M.A.R.T : spécifiques, mesurables, atteignables, réalisables et temporels</p> <p>Cr1.2. Le candidat communique et explique les objectifs en s'assurant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qu'ils sont en lien avec le contexte et la stratégie de l'entreprise, ainsi que ses valeurs - Qu'ils sont porteurs de sens pour les collaborateurs. <p>Cr1.3. Le candidat s'assure de la bonne compréhension et adhésion de l'objectif par les collaborateurs au travers de questions fermées : Est-ce clair pour vous ? Est-ce que je peux compter sur vous ? etc...</p>

	<p>- D'attribuer les missions et tâches du service aux collaborateurs (C2) - D'animer une réunion d'équipe (C5)</p> <p>E2. Type d'évaluation : Mise en situation sur un cas fictif de management.</p>	<p>Cr1.4. Le candidat questionne les collaborateurs pour déclencher la mise en place d'un plan d'action opérationnel (Quelles sont pour vous les prochaines étapes ? Comment imaginez-vous ce travail en binôme ? Qu'allez-vous mettre en place ?) puis valide, si le plan d'action proposé est cohérent.</p>
<p>C2. Attribuer les missions et tâches du service aux collaborateurs, en s'assurant que la délégation tienne compte de leurs compétences, leurs capacités et leurs profils (métiers, ancienneté, situation de handicap, etc.), afin d'organiser les activités du service et atteindre les objectifs fixés.</p>	<p>En tant que manager d'une équipe au sein d'une entreprise fictive le candidat sera évalué sur sa capacité à réaliser un entretien de suivi auprès d'un de ses collaborateurs. En s'appuyant sur l'objectif fixé dans l'E1, le candidat devra :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser un entretien individuel de suivi d'un collaborateur du service (C4) - Adapter son style managérial et sa communication face à la situation managériale (C6) 	<p>Pour C2 (E1) :</p> <p>Cr2.1. Le candidat définit les priorités en identifiant leur degré d'urgence et d'importance et organise les tâches et missions en fonction.</p> <p>Cr2.2. Le candidat communique sur les tâches et missions à réaliser pour chacun des collaborateurs en expliquant son choix en tenant compte de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leurs profils (compétences, expériences, niveau de qualification, métier, etc...) - Leurs situations personnelles/professionnelles (situation de handicap, aménagement d'horaire, charge de travail actuelle, etc..). <p>Cr2.3. Le candidat adapte la mise en place de la délégation au degré de maturité du collaborateur (nouveau, récent, autonome, expert) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si nouveau, le candidat donne les moyens de mise en œuvre de l'objectif - Si autonome, le candidat laisse le collaborateur mettre en place les moyens pour arriver à l'objectif
<p>C3. Elaborer des outils de pilotage des activités de son service, en créant des tableaux de bord pour l'équipe et chacun des collaborateurs, afin de suivre l'atteinte des objectifs individuels et collectifs, rendre compte des résultats du service et mettre en</p>		<p>Pour C3 (E1) :</p> <p>Cr3.1. Le candidat définit le périmètre et objectif de l'usage du tableau de bord : usage unique du manager, outil partagé avec les collaborateurs, la hiérarchie, etc.</p>

place les éventuelles actions correctives nécessaires.

C4. Réaliser des entretiens individuels de suivi des collaborateurs du service, en adaptant sa communication, ses techniques managériales et sa posture en fonction de la nature de l'entretien (félicitation, recadrage, encouragement, feedback, etc...) et du comportement des collaborateurs, afin de s'assurer de l'avancement des missions, détecter les éventuelles difficultés et adapter ses actions en conséquence.

Cr3.2. Le candidat intègre dans son tableau de bord :

- Les objectifs du service et des collaborateurs
- Les indicateurs de performance associés
- Les délais de réalisation des objectifs

Cr3.3. Le candidat construit un tableau de bord permettant de visualiser la réalisation des objectifs/résultats en y associant des éventuelles actions correctives.

Pour C4 (E2) :

Cr4.1. Le candidat définit et explique l'objectif de l'entretien et la situation amenant à l'entretien : féliciter, recadrer, encourager, etc...

Cr4.2. Le candidat instaure un climat de confiance favorable à un dialogue ouvert et respectueux : temps laissé au collaborateur pour qu'il s'exprime, confidentialité des propos, sourire, bienveillance, etc...

Cr4.3. Le candidat questionne le collaborateur sur l'avancement de ses missions et ses éventuelles difficultés : Qu'est-ce qui fonctionne bien pour toi ? Que pouvons-nous améliorer ? Quelles sont les situations confrontantes pour toi ? Sur quelle partie es-tu le plus à l'aise ? etc...

Cr4.4. Le candidat réalise un retour constructif en s'appuyant sur des éléments factuels : tableau de bord, indicateurs de performances, observations terrains, retours clients, enquête de satisfaction, démarche qualité, etc.

		<p>Cr4.5. Le candidat adopte une posture en cohérence avec la nature de l'entretien (félicitation, encouragement, recadrage, entretien disciplinaire recadrage, etc...) et la situation rencontrée.</p> <p>Cr4.6. Le candidat obtient l'engagement du collaborateur au travers d'une question fermée et annonce la suite donnée à l'entretien (entretien de suivi, atelier de travail spécifique, contrôle, etc...).</p>
<p>C5. Animer des réunions d'équipe, en favorisant l'implication et la collaboration active de chacun des collaborateurs, afin de s'assurer de l'engagement de l'équipe pour atteindre les objectifs fixés.</p>		<p><u>Pour C5 (E1) :</u></p> <p>Cr5.1. Le candidat démarre la réunion en créant un climat favorable à la discussion : accueil souriant, tour de table, valorisation de la relation avec les collaborateurs, etc...</p> <p>Cr5.2. Le candidat annonce dans l'introduction de la réunion :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'objectif - L'ordre du jour - La durée - Les rôles de chacun <p>Cr5.3. Le candidat utilise, tout au long de la réunion, le questionnement pour rendre ses collaborateurs acteurs de l'échange et valorise leur participation.</p> <p>Cr5.4. Le candidat respecte le cadre de la réunion énoncé dans l'introduction (objectif, ordre du jour, durée, rôles de chacun)</p> <p>Cr5.5. Le candidat clôture la réunion en communiquant les actions à venir pour l'atteinte des objectifs fixés.</p>

C6. Adapter son style managérial et sa communication face aux différentes situations managériales, difficiles ou non (annonce d'une bonne nouvelle, conflit, annonce de décision difficile, accompagnement au changement, gestion de crise interne/externe...), en tenant compte des collaborateurs, du service et de l'entreprise, afin de renforcer son rôle de manager et motiver ses collaborateurs.

Pour C6 (E2) :

Cr6.1. Le candidat utilise les 4 styles de management (directif, persuasif, participatif, délégitif)

Cr6.2. Le candidat adapte son style de management selon la situation rencontrée (nature de l'entretien, personnalité et maturité du collaborateur, etc...)

Cr6.3. Le candidat maîtrise les techniques de communication verbale (vocabulaire compréhensible, structure de la phrase, longueur de la phrase, etc...) et non verbale (contact visuel, sourire, expressions du visage correspondants aux messages transmis, gestuelle synchronisée aux intonations, débit de parole adapté, volume adapté pour être entendu distinctement par le collaborateur, silence, etc...) et les adapte à la situation rencontrée :

- Annonce d'une bonne nouvelle (montrer de l'enthousiasme)
- Conflit (être ouvert et faire preuve de fermeté)
- Annonce de décision difficile (montrer de la compassion)
- Accompagnement au changement (être rassurant)
- Gestion de crise interne/externe (faire preuve de leadership)