

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### REFERENTIEL DE COMPETENCES ET DE CERTIFICATIONS

**La certification s'adresse à des professionnels, experts métiers qui n'ont jamais encadré d'équipe et qui bénéficient d'une promotion ou d'une évolution de poste vers une fonction complémentaire en management d'équipe de proximité dans leur service.**

**Prérequis : expérience professionnelle d'une année minimum en tant qu'expert métier avec un projet d'évolution vers une fonction managériale au niveau d'une responsabilité de service.**

**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 adaptée.

REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Intégrer des missions managériales dans sa fonction</b>		
<b>C1.</b> Organiser la délégation et la répartition des activités au sein de l'équipe de proximité, en s'adaptant, le cas échéant, aux besoins des collaborateurs en situation de handicap, en utilisant des outils de gestion de tâche et des plannings, tout en définissant des priorités et des objectifs individuels, dans le but d'optimiser l'efficacité opérationnelle du service.	<p><b>Type d'évaluation</b> : Mise en situation réelle portant sur l'intégration de missions managériales avec jeu de rôle et soutenance orale.</p> <p><b>Réalisations demandées au candidat</b> : A partir d'un cas réel ou reconstitué, que le candidat aura préparé en amont du jeu de rôle, il lui est demandé d'animer une réunion d'équipe (en lien avec C4) lors de laquelle il devra :</p>	<p><b>Cr1.1.</b> La répartition des tâches et responsabilités des collaborateurs de l'équipe :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tient compte, autant que possible, des intérêts et des motivations des membres de l'équipe tout en ne perdant pas ceux de l'organisation,</li> <li>• Présente une répartition équilibrée et équitable de la charge de travail,</li> <li>• Favorise la complémentarité entre les compétences et les qualités relationnelles des collaborateurs,</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><b>C2.</b> Produire une charte d'équipe dont le contenu permet d'asseoir sa légitimité par rapport à son expertise, son positionnement dans son rôle de Manager, et permet de transmettre et faire partager ses valeurs afin d'engager et rassembler l'équipe dans un même mode de fonctionnement, respectant les processus de travail établis et les modes comportementaux attendus.</p> <p><b>C3.</b> Fournir des feedbacks constructifs aux membres de l'équipe sur les processus de travail, ainsi que sur les résultats par rapport aux objectifs fixés en offrant des conseils d'amélioration individuels visant à maximiser la contribution de chaque collaborateur.</p> <p><b>C4.</b> Animer des réunions de service en adoptant une communication directe, transparente, et en intégrant les opinions de chacun, tout en inspirant et en motivant l'équipe à s'engager pleinement et à collaborer vers la réussite collective.</p> <p><b>C5.</b> Gérer les activités en utilisant des indicateurs de performance pour évaluer les résultats, à la fois au niveau collectif et individuel, afin de prendre des décisions éclairées sur les ajustements nécessaires, les nouvelles priorités et les objectifs individuels.</p> <p><b>C6.</b> Conduire divers types d'entretiens auprès des membres de l'équipe, en fonction des objectifs spécifiques (suivi de la production, motivation, recadrage, professionnel et annuel), tout en</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répartir les tâches et organiser les missions des membres sous forme d'un tableau ou de fiches de postes, incluant la délégation de missions (en lien avec C1),</li> <li>• Présenter et commenter sa charte d'équipe (en lien avec C2),</li> <li>• Présenter un tableau de bord élaboré intégrant les indicateurs de performance par collaborateur et au global (en lien avec C5),</li> </ul> <p>En fonction de l'objectif décrit dans le cas pratique, le candidat anime la réunion transmet les informations utiles, identifie les besoins spécifiques des collaborateurs, apporte des feedbacks (en lien avec C3) et influe une ambition de travail collective.</p> <p>Il sera notamment challengé à l'oral par les membres du jury sur sa démarche d'accompagnement des collaborateurs à titre individuel (les différents types d'entretien à conduire, leurs objectifs et leurs enjeux) (en lien avec C6) ainsi que sur sa capacité à gérer une situation difficile avec un collaborateur (en lien avec C7).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tient compte des besoins spécifiques des éventuels collaborateurs en situation de handicap, en apportant des adaptations (au niveau de l'ergonomie des postes, des délais de production, de l'utilisation de matériel adapté au handicap...</li> </ul> <p><b>Cr1.2.</b> Le candidat visualise dans son support écrit une organisation sous forme de tableau avec les activités de chacun, associées aux objectifs individuels et dont le regroupement correspond à l'objectif général. Les objectifs individuels et priorités fixés permettant de garantir l'atteinte des objectifs collectifs de l'équipe de travail.</p> <p><b>Cr2.1.</b> La charte d'équipe produite par le candidat contient notamment les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ambition de l'équipe</li> <li>- Les valeurs</li> <li>- Les actions et engagements en lien avec les valeurs</li> <li>- Le respect des processus de travail</li> <li>- Le respect du travail collaboratif</li> </ul> <p><b>Cr3.</b> Les feedback exposés à titre d'exemples par le candidat sont concrets et utiles dans le cadre d'un management d'équipe et un objectif de permettre de travailler avec efficacité.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un rappel des objectifs fixés par rapport aux résultats intermédiaires obtenus,</li> <li>• Une analyse des résultats obtenus permettant d'adapter la manière de travailler du collaborateur,</li> </ul>
---	--	---

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>identifiant directement leurs besoins de développement professionnel sur leur poste de travail, afin d'initier la mise en place de programmes de formation et de progression auprès des services RH.</p> <p><b>C7.</b> Gérer les conflits au sein de l'équipe en identifiant leurs origines, en facilitant des discussions constructives et en mettant en œuvre des mesures de prévention pour maintenir un environnement de travail harmonieux et garantir la performance globale.</p> <p><b>C8.</b> Produire un tableau de bord visualisant les activités menées ainsi que les résultats obtenus, à destination de la Direction, afin de rendre compte de l'activité du service et de son progrès vers les objectifs fixés.</p>	<p>Enfin, le candidat produit un exemple de tableau de bord à destination de sa direction. (en lien avec C8).</p>	<p><b>Cr4.1.</b> Lors du jeu de rôle concernant la conduite de réunion, le candidat adopte un style de communication clair, il explique les attentes, les délais et les résultats attendus de manière détaillée.</p> <p><b>Cr4.2.</b> Le candidat pose régulièrement des questions aux collaborateurs et cherche à engager le dialogue avec l'équipe pour vérifier la compréhension des messages transmis et leur adhésion.</p> <p><b>Cr4.3.</b> Le candidat reprend les instructions en lien avec les objectifs et les missions qui leur ont été confiés. Il s'appuie sur des exemples et des métaphores pour rendre plus concrets les messages transmis.</p> <p><b>Cr5.1</b> Le candidat propose différents outils pertinents et efficaces lui permettant de contrôler et suivre l'activité et la performance des collaborateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tableaux de bords avec des indicateurs de performance</li><li>• Outils de gestion des tâches et des to-do lists,</li><li>• Outils de visualisations des données,</li></ul> <p><b>Cr5.2</b> Le tableau de suivi des activités présenté dans le support écrit est satisfaisant car :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Il est suffisamment détaillé par rapport aux objectifs visés et indicateurs de</li></ul>
--	---	--

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>performance permettant le suivi des résultats intermédiaires</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Le tableau reprend les objectifs individuels, les résultats et les écarts</li><li>- Le tableau reprend les objectifs collectifs, les résultats et les écarts</li><li>- Un tableau de synthèse des résultats en temps réel est intégré dans le rapport d'activité</li></ul> <p><b>Cr6.1.</b> Les différents types d'entretiens sont appréhendés par rapport à leurs objectifs et leurs contributions pour aider à accompagner les collaborateurs dans leur progression professionnelle.</p> <p><b>Cr7.</b> Lors du jeu de rôle concernant la conduite de réunion , le candidat, garde son calme, adapte son style de communication et suit une méthodologie de gestion du conflit face au collaborateur lui permettant notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De reconnaître le conflit,</li><li>• D'intervenir rapidement,</li><li>• de comprendre les causes sous-jacentes du conflit avec des questions précises,</li><li>• d'encourager le collaborateur à dialoguer,</li><li>• de trouver des solutions mutuellement acceptables,</li></ul> <p>Le candidat démontre sa compréhension du jeu conflictuel et la manière dont il faut s'y prendre pour le désamorcer et éviter l'escalade.</p>
--	--	--

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p><b>Cr8.</b> Le tableau de bord à destination de la Direction élaboré par le candidat est clair, structuré et comprend notamment les items suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les objectifs fixés pour l'équipe et les résultats atteints.</li><li>• Un détail des principales activités ou projets menés par l'équipe au cours de la période couverte par le rapport.</li><li>• Une analyse des résultats et indicateurs de performance qui révèlent les réalisations de l'équipe.</li><li>• Une présentation des défis ou des obstacles rencontrés par l'équipe</li><li>• Une conclusion résumant les points clés du rapport et qui met en évidence l'impact de l'équipe sur l'organisation.</li></ul>
--	--	--

