

Management intermédiaire des remontées mécaniques et domaines skiables

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ **Plusieurs services des domaines skiables concernés : services des pistes, damage, caisses, services d'exploitation, de maintenance, services administratifs...**

Responsables de service, d'exploitation, d'équipe, chefs de secteurs, chefs d'équipe, encadrants de proximité dans les remontées mécaniques et domaines skiables (services des pistes, damage, caisses, services d'exploitation, de conduite et de maintenance, services administratifs...). Personnel des remontées mécaniques et domaines skiables positionné sur une fonction de management intermédiaire, assurant ou amené à assurer le management d'une équipe ou d'un service et responsable de l'organisation, de la gestion et de la production de ce dernier.

La saisonnalité des activités des domaines skiables impose des contraintes de gestion humaine et organisationnelle spécifiques. Le milieu de la montagne, le travail hivernal et les conditions climatiques inhérentes, les métiers spécifiques des remontées mécaniques imposent le respect de règles de sécurité spécifiques pour les usagers comme pour les salariés.

Code(s) NAF : **49.39C**

Code(s) NSF : **315m**

Code(s) ROME : **H2505**, **H2504**

Formacode : **33054**

Date de création de la certification : **29/11/2017**

Mots clés : **entretiens professionnels**, **CADRE INTERMEDIAIRE**, **remontées mécaniques**, **management**

Identification

Identifiant : **3338**

Version du : **29/05/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **reconnaissance et recommandation**

Non formalisé :

- [Eléments à l'origine de la certification](#)
- [reconnaissance et recommandation](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Le certificat de management intermédiaire permettra d'évaluer les compétences en management nécessaires pour l'exercice de plusieurs métiers des domaines skiabiles (responsable des pistes, responsable des caisses, chef d'exploitation...)

L'objectif : vérification des savoir-faire et compétences en matière de "management intermédiaire dans le secteur des remontées mécaniques et domaines skiabiles" pour encadrer et animer des équipes dans des services (pistes, remontées mécaniques, maintenance, service des caisses..) en respectant les spécificités de la profession (convention collective, accords de branche, sécurité du personnel et des touristes, procédures et réglementation technique...)

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Le personnel en charge du management intermédiaire est entre autres le garant, aux côtés de sa hiérarchie, de la gestion des emplois et compétences de ses équipes et donc de la reconnaissance de leurs compétences jusqu'à l'organisation, aux cotés de la chambre syndicale, de la certification au travers des CQP et certificats de branche techniques existants.

Descriptif général des compétences constituant la certification

Activité 1 - Garantir les flux d'information entre sa hiérarchie (direction, conseil d'administration, comité de direction...) et son équipe (équipe des pistes, des caisses, de l'exploitation, de la maintenance, du damage....) et ce en adoptant la posture d'un encadrant intermédiaire dans une entreprise de remontées mécaniques et domaines skiabiles.

- assurer la circulation des informations descendantes ou ascendantes et la compréhension par l'ensemble des intéressés au sein d'une entreprise des remontées mécaniques et domaines skiabiles ou vis-à-vis de partenaires extérieurs.

- anticiper sur les interconnexions avec d'autres services ou équipes liées à une information, mesurer les effets et agir en fonction.

Compétence 1-1

maitriser et retranscrire le fonctionnement et l'organisation d'une entreprise de remontées mécaniques et de domaines skiabiles :

- retranscrire le fonctionnement et l'organisation des instances de direction ou de pilotage (comité directeur, réunions d'encadrement, conseil d'administration...) : mesurer les prérogatives de chacune de ces instances, leurs champs d'intervention, modalités de la prise de décision etc. Participer le cas échéant et sur demande de sa hiérarchie à une instance en adoptant la posture requise.

- retranscrire le fonctionnement et l'organisation des instances dédiées au dialogue social : comité d'entreprise, *comité d'hygiène de sécurité et des conditions de travail*... intégrer les évolutions de ces instances (actualité sociale) et leurs impacts. Comprendre les différents niveaux de la prise de décision paritaire et ses effets : dialogue social et accord d'entreprise, CPNEFP et convention collective...

- retranscrire le fonctionnement et l'organisation des différents services d'une entreprise de remontées mécaniques et domaines skiabiles, les interactions entre les services, les interlocuteurs, les contraintes et le mode de fonctionnement de chacun : service des pistes, des caisses, de l'exploitation, services administratifs, services de la maintenance, service du damage....

- positionner son activité par rapport aux autres activités ou services de l'entreprise, évaluer les interactions ou interconnexions dans une

Public visé par la certification

Salariés

logique transversale, participer à des réunions « inter services » en adoptant la posture requise.

Compétence 1-2

Intégrer et décliner de manière opérationnelle les consignes, les objectifs et les directions fixés par sa hiérarchie en prenant toute la mesure des missions attendues, du pouvoir délégué

- comprendre intégrer une consigne, un objectif fixé par sa hiérarchie, une direction, reformuler en cas de besoin
- valider avec sa hiérarchie les objectifs attendus en termes de résultats, savoir définir avec sa hiérarchie des indicateurs de réalisation, proposer un échéancier raisonnable et adapté pour l'application de la consigne ou l'atteinte de l'objectif,
- mesurer les effets attendus de cette consigne ou de cet objectif fixé : moyens liés, écarts entre les moyens en place et besoins réels, impact sur l'équipe ou le service, interactions possibles avec d'autres équipes ou services ...
- rendre compte (points intermédiaires et rendu final) de la réalisation de la consigne ou de l'atteinte des objectifs et de la direction fixés.

Compétence 1-3

Communiquer sur son service auprès de sa hiérarchie : informer, valoriser, prévenir, alerter, rendre compte de l'action de son service, de ses équipes.

- rendre compte auprès de sa hiérarchie, de manière synthétique et précise, de la qualité et de la quantité de travail fournie par son équipe.
- anticiper et mesurer les difficultés, risques, tensions dans son équipe et savoir informer ou alerter sa hiérarchie en fonction : charge de travail, risques psychosociaux, tensions, climat social...

Compétence 1-4

Gérer, sur consigne de sa hiérarchie, des relations avec des partenaires extérieurs à l'entreprise (fournisseurs, collectivités, sous-traitants....)

- définir le champ d'intervention des principaux partenaires extérieurs à l'entreprise
- identifier ses attentes et ses objectifs, ainsi que ceux de sa hiérarchie, vis-à-vis du partenaire extérieur
- engager un échange ou une négociation de qualité avec ce partenaire en adoptant une posture adaptée, dans le respect de l'image de l'entreprise, et d'atteindre les objectifs mesurés préalablement

Activité 2 - Gérer, organiser, planifier et superviser efficacement les activités de production de services dans une entreprise de remontées mécaniques et domaines skiables : activités de secours sur pistes, de balisage ou de protection, de maintenance, de conduite de téléportés, d'accueil clientèle en caisse, de damage....

- après validation par sa hiérarchie, partager avec son équipe ou service les objectifs précis à atteindre en termes de production de services

- apprécier précisément les moyens disponibles (humains, temps, matériels, budgétaires...) et évaluer l'adéquation entre ces moyens et les objectifs à atteindre en matière de production de services

- planifier l'activité en fonction des objectifs et des moyens, suivre l'activité et superviser efficacement

Compétence 2-1

mettre en place des méthodes de gestion et d'organisation de l'activité (activités de secours sur pistes, de balisage ou de protection des pistes, de maintenance, de conduite de téléportés ou de contrôle, d'accueil clientèle, de commercialisation, de damage....)

- partager précisément les objectifs à atteindre avec son équipe ou service.

- mettre en place des outils de gestion de l'activité (exemple : tableau charges / ressources...) afin d'évaluer l'adéquation entre les objectifs poursuivis et les moyens disponibles

- planifier et réguler l'activité avec des outils (tableaux de bord, outils de reporting...), analyser cette planification et cette régulation

- définir des indicateurs qualitatifs et quantitatifs pour évaluer le bon déploiement de la production de services.

Compétence 2-2

Définir des priorités, analyser des dysfonctionnements, proposer des axes d'amélioration, intégrer les évolutions technologiques

- réaliser des bilans intermédiaires et repérer des dysfonctionnements

- en fonction des dysfonctionnements constatés, redéfinir les priorités et de partager cet ajustement avec sa hiérarchie et son équipe

- être en veille, anticiper et être force de proposition vis-à-vis de toute évolution technique ou technologique pouvant avoir un impact sur la production de service

- évaluer la qualité du service réalisé et les écarts, le cas échéant, avec les objectifs

Compétence 2-3

Orienter la production de son service vers une optimisation de la satisfaction clientèle, prendre en compte les attentes du marché

- fixer des indicateurs qualitatifs de satisfaction de sa clientèle touristique en prenant en compte les évolutions du marché et des attentes vis-à-vis d'une entreprise de remontées mécaniques et domaines skiables

- se doter et doter ses équipes d'outils pour évaluer cette satisfaction

- analyser les dysfonctionnements et de proposer un plan de mesures correctrices lié, être en mesure d'apprécier l'évolution de cette satisfaction dans le temps, sur plusieurs saisons

Compétence 2-4

Assurer la conformité et du bon fonctionnement du matériel

- mettre en place un processus rigoureux de surveillance et de contrôle du fonctionnement des appareils utilisés (téléportés, logiciels, véhicules, matériel avalanches...) dans le respect des réglementations en vigueur (normes, procédures internes, règles fournisseurs, réglementation autre ...)
- tracer ce processus et de mesurer un écart de dysfonctionnement
- mettre en place des mesures correctrices en cas de dysfonctionnement et agir, informer, alerter dans le respect des procédures définies au sein de l'entreprise

Activité 3- Animer et conduire efficacement une équipe dans les remontées mécaniques et domaines skiables en prenant en compte les contraintes spécifiques de l'activité : forte saisonnalité de l'activité, équipe dispersées, personnels nouveaux à intégrer à chaque saison ...

- répartir la charge de travail entre collaborateurs, donner des consignes précises à ses collaborateurs, superviser
- piloter des réunions d'équipes et assure une communication efficace au quotidien
- anticiper et gérer les conflits
- assurer la sécurité au travail de ses collaborateurs

Compétence 3.1

Mettre en place des méthodes et outils de management des ressources humaines, savoir déléguer, transmettre des objectifs et des consignes claires à ses collaborateurs

- mesurer, en fonction de leurs compétences, des moyens en place mais aussi des objectifs fixés, les capacités de production de service de son équipe et de chaque collaborateur
- répartir la charge de travail en optimisant la lisibilité de l'organisation
- déléguer sur la base de consignes claires et précises (échéances, moyens, objectifs...)

Compétence 3.2

Animer des temps d'échanges et d'ajustements collectifs (réunions d'équipe, de service...) à destination d'équipes dispersées (début de saison et en cours de saison), savoir communiquer au quotidien, développer l'écoute active

- évaluer l'opportunité d'un temps d'échange collectif : fixer des échéances de rencontres, définir les objectifs précis des rencontres et préparer l'ordre du jour
- animer un temps d'échange collectif avec efficacité, piloter la rencontre tout en laissant la place aux échanges

- identifier les thèmes nécessitant le déploiement de dispositifs de communication interne et, en fonction, les moyens, méthodes ou outils de communication à utiliser
- mesurer l'efficacité la communication interne déployée
- être capable d'écoute active

Compétence 3.3

Entretien le climat d'une équipe, motiver, faciliter le bien être au travail de ses collaborateurs, savoir fidéliser dans un contexte de forte proportion de salariés saisonniers

- définir des indicateurs qualitatifs du climat dans son équipe, de bien être au travail ou de difficultés, être capable d'observer ces indicateurs
- motiver ses collaborateurs et donc les fidéliser en définissant les moyens à sa disposition : partage de valeurs d'entreprise, communication, reconnaissance, équité...

Compétence 3.4

Prévenir les situations conflictuelles et mettre en œuvre des méthodes pour gérer les situations difficiles les plus courantes (déclencheurs de tensions dans un contexte particuliers ; forte concentration du volume de l'activité pendant des périodes courtes de saisons, niveau d'exigence clientèle élevé, métiers à risque, exposition au froid ...)

- mettre en place des systèmes d'anticipation
- détecter un conflit sous-jacent, des tensions et d'en identifier les causes
- savoir désamorcer un conflit
- Etre en mesure d'informer

Compétence 3.5

Appliquer, en respectant son domaine de compétences défini avec sa hiérarchie, le cadre réglementaire en vigueur :

- être en mesure de trouver l'information, comprendre, faire appliquer (en lien avec les services « ressources humaines » le cas échéant ou la hiérarchie) : accords d'entreprise, règlement intérieur...
- être en mesure de trouver l'information, comprendre faire appliquer (en lien avec les « services ressources humaines » le cas échéant ou la hiérarchie) : Convention collective nationale des remontées mécaniques et domaines skiables

Compétence 3.6

identifier les conduites déviantes et être capable d'agir en fonction, refuser et recadrer, maîtriser les règles disciplinaires

- identifier une conduite déviante : son intensité, ses effets, sa durée
- mettre en place la démarche appropriée (échange, entretien, écrit...)

- trouver l'information, comprendre, faire appliquer (en lien avec les services « ressources humaines » le cas échéant ou la hiérarchie) les règles disciplinaires

Compétence 3.7

Sécurité : superviser l'activité de ses collaborateurs en optimisant la prise en compte des risques :

- maîtriser les enjeux du Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels, être en mesure de trouver l'information, la comprendre et de faire appliquer
- agir sur la sécurité au travail en facilitant la remontée d'information sur les risques nouveaux, émergents ou croissants
- agir sur la sécurité au travail en vérifiant le respect des consignes de sécurité par ses équipes
- Maîtriser les enjeux de la branche et ses démarches ou outils pour améliorer la sécurité au travail

Activité 4 - Optimiser le développement des compétences de chacun de ses collaborateurs dans une entreprise de remontées mécaniques et domaines skiables : conducteurs de téléportés, de téléskis, dameurs, nivoculteurs, agents, vigies, personnels de la maintenance, pisteurs-secouristes, hôtes de caisse, administratifs...

Compétence 4.1

Evaluer les besoins en effectifs et en compétences de son service, intégrer un collaborateur dans son service, travailler en lien avec les services "ressources humaines"

- mesurer les besoins notamment saisonniers de son service en matière de ressources humaines, participer, en lien avec les services «ressources humaines», administratifs et sa hiérarchie, à une démarche de recrutement
- intégrer avec efficacité dans son service, en lien avec les services « ressources humaines » et sa hiérarchie, un collaborateur notamment saisonnier en choisissant des méthodes et outils adaptés : journée d'intégration, entretiens d'intégration, accompagnement, tutorat...
- travailler efficacement avec les personnes en charge des « ressources humaines » dans l'entreprise en précisant le rôle et le contour des missions de chacun

Compétence 4.2

Animer des entretiens annuels professionnels et de positionnement ; évaluer les résultats d'un collaborateur, objectiver et formuler des appréciations, identifier ses besoins en compétences

- préparer et animer un entretien professionnel : règles en la matière et les spécificités de l'accord de branche liées à la saisonnalité
- préparer et animer un entretien de positionnement : connaître les règles en la matière et les spécificités de l'accord de branche (niveaux de positionnement)

- décliner le plan d'action lié aux conclusions de ces entretiens individuels
- suite aux entretiens individuels, faire remonter une vision globale des emplois et compétences dans son service

Compétence 4.3

Trouver l'information et comprendre les dispositifs de la formation continue, les obligations réglementaires, mettre en place et assurer le suivi de formations adaptées (internes ou externes)

- faire appliquer pour son service et ses équipes, et ce en lien avec les services « ressources humaines » et sa hiérarchie, les obligations de formation notamment liées à la sécurité : recyclage « premiers secours en équipe de niveau 2 », certificat de conduite en sécurité, travail en hauteur etc
- participer à la mise en place, en lien avec les services « ressources humaines » et sa hiérarchie, de formations internes ou externes

Activité 5 - Respecter et faire respecter le cadre réglementaire en matière de sécurité des usagers du service (clientèle touristique) : service des pistes et exploitation des remontées mécaniques

Compétence 5.1

S'approprier les réglementations des pistes et remontées mécaniques, apprécier leurs conséquences juridiques :

- différents degrés de juridiction
- arrêté municipal (forme, fondement, application, pouvoir de police du Maire)
- balisage, signalisation (défaut de, notion de pistes de fait, avalanches)
- circulation des engins terrestres à moteurs (rappel des textes, plan de circulation, transport des personnes)
- règlements de police et registres d'exploitation
- appareils et responsabilités associées
- transport des enfants
- mesures conservatoires en cas d'accident/d'incidents et conséquences
- etc

Compétence 5.2

identifier l'environnement institutionnel de ce cadre réglementaire :

- les acteurs
- leurs missions
- leurs qualifications
- leurs responsabilités

Modalités générales

Certificat adossé à une formation d'une durée minimale de 5 jours

Le jury sera composé de deux spécialistes la profession (Choisis par le Pôle Examens de la chambre syndicale / Domaines Skiabiles de France) :

- o Le premier jury rendra un avis à partir de la présentation orale du candidat. Il s'attachera à identifier les éléments suivants : la structuration méthodologique, la qualité de la réponse apportée à une situation complexe
- o Le deuxième jury rendra un avis à partir du document écrit construit par le candidat (méthodologie de réponse managériale à une situation précise et complexe proposée). Il s'attachera à vérifier que la réponse et la méthode proposées sont pertinentes au regard des critères du référentiel de compétence.
- o Si ces deux avis sont à minima favorables, la CPNEFP délivre le certificat de compétences « Management intermédiaire des remontées mécaniques et domaines skiabiles » (Domaines Skiabiles de France par délégation)

Liens avec le développement durable

niveau 2 : certifications et métiers pour lesquels des compétences évoluent en intégrant la dimension du développement durable

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Validation d'une compétence spécifique, reconnaissance nationale, reconnaissance par sa hiérarchie et son équipe.

Optimisation de compétences nécessaires et adaptées à la profession (conventions collectives, accords de branche, réglementation spécifique, sécurité, posture ...).

Nécessaire pour exercer cette compétence dans un environnement de plus en plus complexe et exigeant (exigences sécurité, qualité, ressources humaines ...).

Certification reconnue au niveau national, pertinent dans un secteur d'activité où 80 % des salariés sont saisonniers : pluriactivité, sécurisation des parcours ...

Pour l'entité utilisatrice

Pour les entreprises de remontées mécaniques et domaines skiabiles : certification d'un savoir-faire nécessaires pour exercer un management intermédiaire aux contours exigeants au vu des spécificités de la profession (conventions collectives, accords de branche, réglementation spécifique, sécurité, qualité, satisfaction clientèle, ressources humaines...).

Evaluation / certification

Pré-requis

assurer ou être amené à assurer des fonctions exigeant des compétences en management intermédiaire dans une entreprise de remontées mécaniques et domaines skiabiles

Compétences évaluées

Les compétences évaluées

Centre(s) de passage/certification

- Pôle "Examens" de Domaines Skiabiles de France

Le certificat sera obligatoirement adossé à une formation dont le contenu pédagogique aura été validé par la Cpnepf des Remontées mécaniques et domaines skiables. Cette formation devra permettre l'acquisition de l'ensemble des compétences référencées (compétences 1-1 à 5-2). Aussi le processus d'évaluation pour l'obtention du certificat devra permettre d'évaluer les compétences suivantes :

Compétence 1-1

connaître, maîtriser et savoir retranscrire le fonctionnement et l'organisation d'une entreprise de remontées mécaniques et de domaines skiables

Compétence 1-2

intégrer et décliner de manière opérationnelle les consignes, les objectifs et les directions fixés par sa hiérarchie en prenant toute la mesure des missions attendues, du pouvoir délégué

Compétence 1-3

communiquer sur son service auprès de sa hiérarchie : informer, valoriser, prévenir, alerter, rendre compte de l'action de son service, de ses équipes.

Compétence 1-4

gérer, sur consigne de sa hiérarchie, des relations avec des partenaires extérieurs à l'entreprise (fournisseurs, collectivités, sous-traitants...)

Compétence 2-1

mettre en place des méthodes de gestion et d'organisation de l'activité (activités de secours sur pistes, de balisage ou de protection des pistes, de maintenance, de conduite de téléportés ou de contrôle, d'accueil clientèle, de commercialisation, de damage....)

Compétence 2-2

définir des priorités, analyser des dysfonctionnements, proposer des axes d'amélioration, intégrer les évolutions technologiques

Compétence 2-3

orienter la production de son service vers une optimisation de la satisfaction clientèle, prendre en compte les attentes du marché

Compétence 2-4

s'assurer de la conformité et du bon fonctionnement du matériel

Compétence 3.1

mettre en place des méthodes et outils de management des ressources humaines, savoir déléguer, transmettre des objectifs et des consignes claires à ses collaborateurs

Compétence 3.2

animer des temps d'échanges et d'ajustements collectifs (réunions d'équipe, de service...) à destination d'équipes dispersées (début de saison et en cours de saison), communiquer au quotidien, développer

l'écoute active

Compétence 3.3

entretenir le climat d'une équipe, motiver, faciliter le bien être au travail de ses collaborateurs, fidéliser dans un contexte de forte proportion de salariés saisonniers

Compétence 3.4

prévenir les situations conflictuelles et mettre en œuvre des méthodes pour gérer les situations difficiles les plus courantes (déclencheurs de tensions dans un contexte particuliers ; forte concentration du volume de l'activité pendant des périodes courtes de saisons, niveau d'exigence clientèle élevé, métiers à risque, exposition au froid ...)

Compétence 3.5

faire appliquer, en respectant son domaine de compétences défini avec sa hiérarchie, le cadre réglementaire en vigueur

Compétence 3.6

identifier les conduites déviantes et être capable d'agir en fonction, refuser et recadrer, maîtriser les règles disciplinaires

Compétence 3.7

sécurité : superviser l'activité de ses collaborateurs en optimisant la prise en compte des risques

Compétence 4.1

évaluer les besoins en effectifs et en compétences de son service, intégrer un collaborateur dans son service, travailler en lien avec les services "ressources humaines"

Compétence 4.2

animer des entretiens annuels professionnels et de positionnement ; évaluer les résultats d'un collaborateur, objectiver et formuler des appréciations, savoir identifier ses besoins en compétences

Compétence 4.3

Etre capable de trouver l'information et comprendre les dispositifs de la formation continue, les obligations réglementaires, mettre en place et assurer le suivi de formations adaptées (internes ou externes)

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

non concerné

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :
certificat de compétence

Plus d'informations

Statistiques

Nouvelle certification, donc pas d'antériorité pour des statistiques.

Autres sources d'information

domaines-skiables.fr