

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 17824**

Intitulé

Responsable opérationnel d'unité

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Grenoble école de management (Etablissement d'enseignement supérieur consulaire)	Directeur

Niveau et/ou domaine d'activité

II (Nomenclature de 1969)

6 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

310 Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion, 313 Finances, banque, assurances, immobilier

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le responsable opérationnel d'unité peut exercer dans tous types d'organisation, quels qu'en soient la taille, le secteur d'activité et la structure juridique. Positionné à l'intersection de la stratégie et de sa réalisation opérationnelle, il intègre à ses actions, de manière étroite et pertinente, la situation et les orientations politiques de l'entreprise, les spécificités de son secteur d'activité d'appartenance comme les caractéristiques métiers propres à l'entreprise et à son domaine d'expertise.

Le responsable opérationnel d'unité a une vision multidimensionnelle de la situation et en approche sa complexité. Il dépasse l'analyse des premières caractéristiques opérationnelles, pour en saisir toute l'envergure, en y intégrant les dimensions humaines, financières et techniques, et veille à leur indispensable coordination.

Le responsable opérationnel d'unité peut exercer tout ou partie des domaines d'activités suivants :

- Analyse du positionnement stratégique multidimensionnel de l'entreprise
- Organisation de son périmètre d'actions et gestion de projets
- Suivi budgétaire, rentabilité et performance globale d'une activité ou d'un projet
- Management des ressources humaines et des équipes
- Coordination des relations avec les parties prenantes internes et externes

Le/la titulaire de la certification est capable de :

- Analyser les conditions de son activité au sein de l'entreprise en prenant en considération l'étude de son secteur d'activité, incluant l'environnement réglementaire et le positionnement stratégique de l'entreprise ainsi que les contraintes financières qui en découlent
- Mobiliser les outils de gestion de projet
- Evaluer et répartir les moyens à mobiliser sur les plans humain, financier, technique et matériel
- Elaborer un budget en prenant en compte les différents postes de fonctionnement
- Appréhender la performance globale (enjeux stratégiques, culture client interne/externe, RSE, qualité, juridique, image) pour entériner les préconisations et les décisions
- Animer des réunions de travail en favorisant la participation de tous et en recherchant des solutions face aux problèmes rencontrés
- Respecter les règles de base de la législation du travail dans la réalisation de ses missions
- Fédérer et animer les équipes
- Mobiliser les outils de conduite du changement
- Le cas échéant, mobiliser des fournisseurs en étant attentif aux besoins de l'entreprise et aux exigences légales, le cas échéant en établissant un cahier des charges.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Les secteurs d'activités sont variés : primaire, secondaire et tertiaire. Les tailles d'entreprises sont également diversifiées : de la PME à la très grosse structure. Elles peuvent être locales, nationales et internationales.

Selon l'entreprise, sa taille, son organisation, sa zone d'implantation et son secteur d'activités, les appellations de la fonction peuvent être les suivantes :

- S'il est **responsable d'une unité opérationnelle** : responsable d'activité, responsable d'agence, business unit manager, gérant, responsable de magasin, chef de rayon ;
- S'il est **responsable d'un projet ou de mission(s)** : chef de projet digital, chargé(e) de communication, chargé(e) de e-communication, chargé(e) de web marketing, social media manager, chargé(e) des achats et des approvisionnements ;
- Dans les **secteurs et les structures où la relation avec des tiers extérieurs** (notamment clientèle et fournisseurs) **est très développée**, les segmentations des activités peuvent amener le responsable opérationnel d'unité à occuper des postes de commercial, agent commercial, attaché(e) de clientèle, attaché(e) commercial, technico-commercial, chargé(e) d'affaires, chargé(e) de clientèle, chargé(e) de développement commercial, chargé(e) de mission marketing et commercial, chargé(e) de promotion commerciale, chargé(e) de marketing, marketing officer, chargé(e) de relation clientèle, conseiller commercial/sales consultant/sales manager/sales and marketing manager, ingénieur commercial d'affaires, account manager, acheteur.

Codes des fiches ROME les plus proches :

M1302 : Direction de petite ou moyenne entreprise

M1707 : Stratégie commerciale

M1703 : Management et gestion de produit

D1407 : Relation technico-commerciale

M1402 : Conseil en organisation et management d'entreprise

Réglementation d'activités :

Sans objet.

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Obtention de la certification :

Pour obtenir la certification de niveau II « Responsable opérationnel d'unité », les candidats doivent valider la totalité des 5 blocs.

Chaque bloc est certifié, il donne lieu à évaluation et validation.

Chaque bloc, décrit ci-dessous, forme un tout et peut être acquis de façon autonome par le salarié ou le demandeur d'emploi en fonction de ses besoins.

Le bloc de compétences validé sera un élément constitutif du dossier préparé dans le cadre de la VAE.

En cas de validation partielle par le jury de VAE, le candidat peut obtenir les compétences qui lui manquent :

- soit en suivant un ou plusieurs blocs de compétences ;
- soit en suivant une partie des enseignements correspondants à un bloc et l'autre partie en présentant un dossier de preuves correspondants aux compétences manquantes
- soit en réalisant une mission en entreprise lui permettant d'acquérir les compétences manquantes.

Toutes les situations d'évaluations peuvent être construites indépendamment les unes des autres ou sont combinées entre elles.

Les compétences s'appuient à hauteur minimale sur 70% d'évaluations individuelles.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 17824 - Analyser le positionnement stratégique multidimensionnel de l'entreprise	<p>Descriptif Analyser les conditions de son activité au sein de l'entreprise en prenant en considération l'étude de son secteur d'activité incluant l'environnement réglementaire et le positionnement stratégique de l'entreprise et les contraintes financières qui en découlent.</p> <p>Effectuer un diagnostic stratégique pour identifier les préconisations potentielles Anticiper les scénarios d'arbitrages pour faire des préconisations adaptées : choix stratégiques - coûts (finance, partenariats, marketing, commerciaux, production, achats) VS équilibre financier de l'entreprise - croissance (incidence financière et concurrentielle)</p> <p>Modalités d'évaluation pour les candidats issus de la formation :</p> <p>Production attendue A partir d'une situation d'entreprise réelle ou fictive, élaboration d'un diagnostic stratégique. Celui-ci sera soit global soit par thèmes (marketing, finance, économie, stratégie). Travail individuel et/ou collectif. Production écrite et/ou orale.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 17824 - Gérer le suivi budgétaire, la rentabilité et la performance globale d'une activité ou d'un projet</p>	<p>Descriptif Elaborer un budget en prenant en compte les différents postes de fonctionnement Identifier la nature des coûts (directs, indirects, complets, marginaux, etc.) pour prendre une décision ajustée Proposer une première approche de la rentabilité économique et/ou financière d'un projet ou d'un service Appréhender la performance globale (enjeux stratégiques, culture client interne/externe, RSE, qualité, juridique, image) pour entériner les préconisations et les décisions Inventorier les principaux risques et enjeux dont ceux liés à la RSE</p> <p>Modalités d'évaluation pour les candidats issus de la formation :</p> <p>Productions attendues <i>Pour les stagiaires issus de la Formation Initiale (FI) :</i> Etudes de cas spécialisées, fondées sur une situation réelle en entreprise, qui pourront se rattacher à des domaines d'activités ou secteurs spécifiques (développement commercial et marketing, communication digitale, commerce international, achats, gestion financière, services à la personne, distribution) comprenant différentes dimensions de la performance et incluant l'élaboration et/ou le suivi d'un budget et ses indicateurs. Travail individuel. Production écrite et orale.</p> <p><i>Pour les candidats issus de la Formation Continue (FC) :</i> Etudes de cas d'entreprise, fondées sur une situation réelle ou fictive, comprenant différentes dimensions de la performance et incluant l'élaboration et/ou le suivi d'un budget et ses indicateurs. Travail individuel et/ou collectif. Production écrite et/ou orale.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 17824 - Coordonner les relations avec les parties prenantes internes et externes d'une activité ou d'un projet</p>	<p>Descriptif Travailler en coordination avec les autres services de son organisation en déployant une culture client Mener des actions de communication en interne notamment permettant de reconnaître les avancées du service ou du projet et d'obtenir, le cas échéant, de nouvelles ressources Déployer les outils de négociation dans les contextes s'y prêtant Détecter les enjeux et risques de contractualisation ou de suivi de contractualisation avec des tiers.</p> <p>Modalités d'évaluation pour les candidats issus de la formation :</p> <p>Productions attendues 1/ Etude de cas fondée sur une situation réelle ou fictive d'une création ou d'une amélioration d'un service au sein d'une organisation en y insérant la culture client Et 2/ Mise en situation de communication ou/et une analyse d'une action de communication Et 3/ Retour d'expérience sur une situation de négociation réelle ou fictive Et 4/ Etude de cas réelle ou fictive d'appréciation de risques et enjeux d'une contractualisation en cours ou à mettre en œuvre.</p> <p>Travail individuel et/ou collectif. Production écrite et/ou orale.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 17824 - Organiser un périmètre d'actions et gérer des projets</p>	<p>Descriptif <i>Après avoir identifié les modes opératoires spécifiques à un périmètre de type hiérarchique ou fonctionnel/transversal :</i> Définir les objectifs et les livrables en s'appuyant sur des facteurs clés de succès Mobiliser les outils de gestion de projet Préconiser les solutions les plus pertinentes nécessaires à l'élaboration du plan d'actions Evaluer et répartir les moyens à mobiliser sur les plans humain, financier, technique et matériel Mettre en place les différents indicateurs de suivi Analyser les écarts afin d'effectuer les ajustements nécessaires et possibles Formuler un retour d'expérience qui permette d'assurer au mieux sa dissémination</p> <p>Modalités d'évaluation pour les candidats issus de la formation :</p> <p>Productions attendues <i>Pour les stagiaires issus de la Formation Initiale (FI) :</i> Fondée sur une situation réelle en entreprise, étude de cas spécialisée qui pourra se rattacher à des domaines d'activités ou secteurs spécifiques (développement commercial et marketing, communication digitale, commerce international, achats, gestion financière, services à la personne, distribution) comprenant notamment un plan d'actions et sa mise œuvre. Travail individuel. Production écrite et orale.</p> <p><i>Pour les stagiaires issus de la Formation Continue (FC) :</i> Etude de cas d'entreprise ou mise en situation comprenant les principales dimensions d'un projet (mobilisation de ressources, planning, tableaux de bord, etc.) et ses modalités de suivi. Travail individuel et/ou collectif. Production écrite et/ou orale.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 17824 - Manager les ressources humaines et les équipes</p>	<p>Descriptif</p> <p>Gestion des RH Animer des réunions de travail en favorisant la participation de tous et en recherchant des solutions face aux problèmes rencontrés Conduire des entretiens individuels d'appréciation ou d'évaluation Gérer les interrelations en trouvant des solutions adaptées face aux situations conflictuelles Conseiller ses collaborateurs sur leur mobilité professionnelle et sur les actions pouvant contribuer à développer leurs compétences Respecter les règles de base de la législation du travail dans la réalisation de ses missions</p> <p>Management d'équipe(s) Fédérer et animer les équipes Mobiliser les outils de conduite du changement</p> <p>Modalités d'évaluation pour les candidats issus de la formation :</p> <p>Productions attendues 1/ Mise en situation ou analyse de situation de conduites d'entretiens ou/et de réunions liés à l'activité RH du responsable Et 2/ Etude de cas d'une situation mobilisant les règles de base du droit du travail pour un responsable Et 3/ Analyse d'une situation vécue ou observée de fonctionnement d'équipe(s) (en posture formation ou en immersion professionnelle) Et 4/ Etude de cas d'une situation de conduite du changement</p> <p>Travail individuel et/ou collectif. Production écrite et/ou orale.</p>

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Le jury est composé de 3 à 5 personnes dont 25% de membres extérieurs à l'organisme représentant du secteur professionnel, 50 % employeurs et 50 % salariés. Ce jury est présidé par le Directeur des programmes de GEM / Directeur adjoint de GEM.
En contrat d'apprentissage	X	Le jury est composé de 3 à 5 personnes dont 25% de membres extérieurs à l'organisme représentant du secteur professionnel, 50 % employeurs et 50 % salariés. Ce jury est présidé par le Directeur des programmes de GEM / Directeur adjoint de GEM.
Après un parcours de formation continue	X	Le jury est composé de 3 à 5 personnes dont 25% de membres extérieurs à l'organisme représentant du secteur professionnel, 50 % employeurs et 50 % salariés. Ce jury est présidé par le Directeur des programmes de GEM / Directeur adjoint de GEM.

En contrat de professionnalisation	X	Le jury est composé de 3 à 5 personnes dont 25% de membres extérieurs à l'organisme représentants du secteur professionnel, 50 % employeurs et 50 % salariés. Ce jury est présidé par le Directeur des programmes de GEM / Directeur adjoint de GEM.
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2003	X	Le jury est composé de 3 à 5 personnes dont 25% de membres extérieurs à l'organisme représentants du secteur professionnel, 50 % employeurs et 50 % salariés. Ce jury est présidé par le Directeur des programmes de GEM / Directeur adjoint de GEM.

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 17 novembre 2011 publié au Journal Officiel du 25 novembre 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, au niveau II, sous l'intitulé "Responsable d'activités" avec effet au 5 mars 2011, jusqu'au 25 novembre 2013.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 27 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 4 janvier 2019 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour un an, avec effet au 29 novembre 2018, jusqu'au 4 janvier 2020.

Arrêté du 25 février 2016 publié le 17 mars 2016 modifiant l'arrêté du 19 novembre 2013 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Modification des codes NSF.

Arrêté du 19 novembre 2013 publié au Journal Officiel du 29 novembre 2013 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau II, sous l'intitulé "Responsable opérationnel d'unité" avec effet au 25 novembre 2013, jusqu'au 29 novembre 2018.

Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2005.

Arrêté du 3 octobre 2002 publié au Journal Officiel du 12 octobre 2002 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 23 juin 1998 publié au Journal Officiel du 07 juillet 1998 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique : homologation sous l'intitulé 'Responsable de commerce et gestion'.

Arrêté du 31 janvier 1995 publié au Journal Officiel du 24 février 1995 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique : homologation sous l'intitulé 'Diplôme de préparation à la fonction cadre en commerce et gestion - Formagest'.

Pour plus d'informations

Statistiques :

En moyenne 300 certifiés par an.

Autres sources d'information :

info@grenoble-em.com ; <https://www.grenoble-em.com/>

[Grenoble Ecole de Management](#)

Lieu(x) de certification :

Grenoble école de management (Etablissement d'enseignement supérieur consulaire) : Auvergne Rhône-Alpes - Isère (38) [Grenoble]

Grenoble Ecole de Management

12, rue Pierre Sépard

38 000 Grenoble

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Grenoble Ecole de Management - 12, rue Pierre Sépard 38000 Grenoble

C3 Alternance - 101, rue de la Fontaine Grelot 92160 Antony

CCI de l'Ain - EGC Bourg en Bresse - 1, rue Joseph Bernier 01000 Bourg en Bresse

E2SE Management - 4, rue des Mouettes 14000 Caen

Aforem - ZI Sud Est - 21, rue du Brignon 35135 Chantepie / Rennes

Groupe ISF Institut Supérieur de Formation - Pôle Universitaire d'Alençon - Lieu-dit Montfoulon 61250 Damigny

Groupe ISF Institut Supérieur de Formation - 4, rue Hector Berlioz 72000 Le Mans

Chambre de Commerce et d'Industrie de Grenoble / IMT / Institut Supérieur du Tertiaire - 10, rue Aimé Pupin 38029 Grenoble Cedex 2
Centre de formation Saint Marc - 10, Rue Saint Hélène 69002 Lyon
ISME - 6, rue du Moulin de la Halvêque 44300 Nantes
CPEA - 35, rue de Clichy 75009 Paris
ESMG - immeuble SXB1 - 16, avenue de l'Europe 67370 Schiltigheim
Chambre de Commerce et d'Industrie de la Drôme - 52-74, rue Barthélemy Laffemas - 26010 Valence Cedex
Lycée Perrimond - 244, chemin de Roucas Blanc - 13007 Marseille
Lycée Passy Saint-Honoré - 117, avenue Victor-Hugo 75116 Paris
Ecole Supérieure de Commerce et des Affaires (ESCA) - 7, rue Abou Youssef El Kindy 20000 Casablanca / Maroc

Historique de la certification :

Ancien libellés :

« Diplôme de préparation à la fonction cadre en commerce et gestion - Formagest » (arrêté du 31 janvier 1995 publié au Journal Officiel du 24 février 1995).

« Responsable de commerce et gestion » arrêté du 23 juin 1998 publié au Journal Officiel du 07 juillet 1998 - Cycle Formagest.

« Responsable d'activités » Arrêté du 17 novembre 2011 publié au Journal Officiel du 25 novembre 2011.

Certification précédente : Responsable d'activités