

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### 5 - RÉFÉRENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>I/ Développement stratégique et plan d'actions</b></p> <p><b>Principales activités</b> L'identification des potentialités de son secteur Le choix des projets à conduire La stratégie à mettre en œuvre</p>	<p>En tenant compte des résultats des exercices précédents, de son secteur et de ses potentialités d'évolution, élaborer la stratégie et le plan d'actions à mettre en œuvre afin de contribuer au développement de son unité, aux niveaux de l'organisation, du management et des ventes, en cohérence avec la politique de l'entreprise.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En ayant une connaissance générale de son secteur, repérer les potentialités de celui-ci, en identifiant les cibles, services ou produits pouvant faire l'objet d'un développement</li> <li>• En tenant compte des résultats des exercices précédents et des études de marché disponibles, effectuer le diagnostic de sa zone, en analysant son positionnement et celui de la concurrence</li> <li>• En tenant compte des potentialités de sa zone et de ses ressources, élaborer la stratégie à conduire au regard des attentes et besoins de ses cibles</li> <li>• Afin de contribuer à sa validation, présenter son plan stratégique à la direction générale, en développant un argumentaire de ses choix</li> <li>• En cohérence avec la politique de l'entreprise, décliner les orientations opérationnelles du plan stratégique en</li> </ul>	<p><b>La stratégie et le plan d'actions de développement d'une unité</b> <i>Présentant :</i></p> <p>Le positionnement sur zone Les potentialités La stratégie L'argumentation du choix Les projets</p>	<p>Bonne connaissance du secteur</p> <p>Intérêt des informations recueillies et traitées</p> <p>Pertinence de l'analyse</p> <p>Repérage du positionnement</p> <p>Identification des potentialités</p> <p>Adéquation de la stratégie / analyse</p> <p>Développement d'une argumentation</p> <p>Cohérence et adéquation des projets /stratégie</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>sélectionnant les projets à conduire au regard des caractéristiques des cibles visées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En tenant compte des ressources disponibles, structurer le plan d'actions en veillant à la cohérence et à la complémentarité des différentes actions de marketing, de communication et commerciales à développer</li> </ul> <p>En accompagnant ses équipes dans la gestion du changement, définir l'organisation générale permettant de contribuer au développement de son unité</p>		
<p><b>2/ Déploiement des actions opérationnelles</b></p> <p><i>Principales activités</i>          La déclinaison du plan général en actions          La mise en œuvre des actions          Le suivi des résultats et la mise en œuvre de mesures correctrices</p>	<p>En cohérence avec la stratégie définie, piloter les actions à mettre en œuvre en organisant leur planning général, en répartissant l'allocation des moyens et en définissant les modalités de suivi et d'ajustement des actions.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En tenant compte des cibles visées, établir le planning des actions en fixant les objectifs à atteindre, les moyens à allouer et les contraintes et normes à respecter</li> <li>• En évaluant les coûts à engager, élaborer le budget nécessaire à la conduite des actions, en veillant à respecter l'enveloppe définie au niveau de la direction</li> <li>• En sélectionnant les critères de performance, définir les modalités de reporting permettant de suivre les activités de l'entité</li> <li>• En déterminant les informations à traiter, concevoir ou adapter les tableaux de bord permettant de disposer des données nécessaires au contrôle des actions</li> <li>• En assurant le suivi des actions, analyser les résultats quantitatifs et qualitatifs afin de décider des mesures correctrices à prendre et d'apporter les ajustements nécessaires à leur conduite</li> <li>• Au regard des aléas ou problèmes pouvant survenir, trouver des solutions alternatives et adaptées en tenant compte de leurs causes potentielles</li> </ul> <p>En accompagnement de ses collaborateurs, intervenir dans la gestion de situation difficile, en trouvant des solutions respectant l'intérêt des clients et de son entreprise</p>	<p><b>Le planning des actions à conduire</b>  <i>Présentant :</i></p> <p>La hiérarchisation des actions          Leur planification</p> <p><b>Une action opérationnelle</b>  <i>Présentant :</i></p> <p>Les objectifs          Les moyens          Le budget          Les modalités de suivi          La gestion d'un problème</p>	<p>Sélection de critères de priorité</p> <p>Cohérence avec la stratégie</p> <p>Pertinence de la hiérarchisation</p> <p>Cohérence du planning</p> <p>Réalisme des objectifs</p> <p>Bonne appréciation des moyens</p> <p>Cohérence entre objectifs et moyens</p> <p>Estimation pertinente des coûts</p> <p>Structuration du suivi</p> <p>Opérationnalité des outils</p> <p>Analyse du problème</p> <p>Recherche des causes</p> <p>Analyse de solutions possibles</p> <p>Pertinence de la solution choisie</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><b>3/ Gestion budgétaire, financière et administrative de l'unité</b></p> <p><i>Principales activités</i>          La gestion budgétaire et financière          L'optimisation de la gestion financière          La réalisation des procédures administratives dans le respect des réglementations en vigueur</p>	<p>En suivant l'activité de son unité, gérer les dimensions budgétaires, financières et administratives en vérifiant la fiabilité des comptes, en effectuant les démarches administratives obligatoires, et en décidant des actions à mener au regard des écarts constatés entre les objectifs prévisionnels et les résultats atteints.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En établissant les recettes et dépenses effectuées quotidiennement, contrôler l'état des facturations et des encaissements en s'assurant de l'exactitude des comptes effectués</li> <li>• En vérifiant les données de l'exercice comptable, analyser les écarts pouvant exister entre les résultats atteints au regard des objectifs fixés et des marges à dégager</li> <li>• En interprétant les données statistiques de fréquentation de son unité commerciale et les données financières, élaborer le rapport d'activité en analysant les facteurs internes ou externes ayant des impacts sur le fonctionnement de son unité</li> <li>• En analysant le compte d'exploitation, repérer les tendances et évolutions en émergence en recherchant les causes des variations identifiées</li> <li>• En analysant la pertinence de la politique de prix pratiquée, calculer la rentabilité des produits/services par rapport aux coûts généraux de commercialisation, afin d'établir le budget prévisionnel</li> <li>• En recherchant des sources d'économie, optimiser le fonctionnement de son unité en actionnant différents leviers permettant d'équilibrer son budget et de disposer de la trésorerie nécessaire à son fonctionnement</li> <li>• En veillant à disposer de la trésorerie nécessaire, évaluer les investissements à effectuer, en définissant l'allocation des moyens nécessaires au développement de l'activité</li> <li>• Au regard de son implantation géographique et des produits ou services délivrés, veiller au respect de</li> </ul>	<p><b>L'analyse financière de l'activité</b>  <i>Présentant :</i></p> <p>La vérification des comptes          L'analyse des écarts entre prévisionnel et réalisé          Les hypothèses explicatives          Les actions correctrices à mettre en œuvre          L'établissement d'un budget prévisionnel</p> <p><b>L'analyse d'une réglementation propre à son secteur d'activité</b>  <i>Présentant :</i></p> <p>Les obligations à respecter          Les conséquences sur l'organisation          Les documents à établir</p>	
--	--	--	--

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>l'ensemble des réglementations en vigueur, notamment au niveau des conditions d'hygiène et de sécurité</p> <p>En établissant tous les documents nécessaires à la traçabilité de son activité, et en souscrivant les assurances obligatoires, procéder aux différentes déclarations administratives et fiscales</p>		
<p><b>4/ Entretien et développement des relations avec son réseau et son environnement</b></p> <p><i>Principales activités</i></p> <p>La connaissance des différents acteurs locaux</p> <p>La sélection des partenaires et prestataires</p> <p>La gestion des relations avec ses différents partenaires et prestataires</p>	<p>En constituant un réseau avec les différents acteurs implantés sur sa zone, développer les relations avec ceux-ci et l'environnement, afin de contribuer au développement de son activité, d'améliorer la qualité de ses prestations et de trouver des solutions partenariales face aux problèmes pouvant survenir.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En repérant les différents acteurs implantés localement, analyser leurs enjeux et leur positionnement sur la zone, afin d'identifier les « professionnels ressources » pertinents à mobiliser selon les projets à conduire</li> <li>• Afin de créer un système de coopération durable, gérer les relations avec les différents acteurs locaux pouvant soutenir le développement de son activité</li> <li>• En analysant les prestations et services des différents acteurs de la zone, sélectionner les partenaires et prestataires potentiels en s'assurant de la qualité et de la fiabilité de leurs prestations</li> <li>• En définissant les modalités de travail et de contractualisation au regard des prestations attendues, négocier les coûts, les contraintes à respecter et les délais de livraison/réalisation des prestations</li> <li>• En s'assurant de leur satisfaction, vérifier la conformité des clauses contractuelles passées avec ses clients et fournisseurs au regard des réglementations et de la législation en vigueur</li> <li>• En associant ses partenaires et prestataires lors du lancement d'actions ou dans le cadre d'événements professionnels, établir des relations durables afin d'en faire des vecteurs/ambassadeurs contribuant à sa promotion et au développement de sa réputation</li> </ul>	<p><b>Le repérage des acteurs positionnés au niveau local</b></p> <p><i>Présentant :</i></p> <p>Les principaux acteurs et leurs activités</p> <p>Leur positionnement</p> <p>L'aide qu'ils peuvent apporter</p> <p>Les problèmes qu'ils peuvent contribuer à résoudre</p> <p><b>Un contrat de prestations</b></p> <p><i>Présentant :</i></p> <p>Les différents items du contrat</p> <p>Les clauses et leur analyse critique</p>	<p>Etablissement d'une cartographie des principaux acteurs</p> <p>Justesse et précision de la cartographie</p> <p>Analyse du positionnement de chacun</p> <p>Repérage des forces et des limites des acteurs</p> <p>Identification des champs sur lesquels ils peuvent être appui</p> <p>Exhaustivité des items traités</p> <p>Clarté des clauses</p> <p>Précision des termes</p> <p>Conformité à la réglementation</p> <p>Identification des points à améliorer</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	En mobilisant ses partenaires et prestataires, rechercher des solutions face aux aléas et problèmes rencontrés, afin de contribuer à l'amélioration de la gestion et de la conformité de son activité		
<p><b>5/ Veille sur le marché et la concurrence</b></p> <p><i>Principales activités</i>            Les modalités d'exercice d'une fonction de veille            L'analyse du marché et de la concurrence            L'identification des facteurs sur lesquels agir</p>	<p>En déterminant les modalités de suivi et d'actualisation de ses informations sur son secteur, exercer une fonction de veille afin d'identifier les évolutions en émergence et de mettre en œuvre les actions permettant de poursuivre le développement de son activité.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afin de suivre les évolutions de son secteur, déterminer les moyens à mettre en œuvre et la fréquence de recueil des données, afin d'actualiser ses informations</li> <li>• En analysant sa zone de chalandise, repérer ses principaux concurrents en déterminant leurs caractéristiques, les points forts et faibles de leurs prestations, les prix pratiqués et les modalités de leur promotion</li> <li>• En identifiant les opportunités ou menaces pouvant émerger, se positionner sur son secteur en repérant les atouts et les limites de son champ d'intervention</li> <li>• En analysant les tendances du marché et en repérant les facteurs pouvant l'influencer à un niveau macro ou micro économique, définir les segments sur lesquels se positionner en termes de prestations et de tarification</li> <li>• En analysant les exercices précédents, identifier les raisons liées au succès ou non des actions menées afin de déterminer les facteurs sur lesquels agir et les nouvelles offres à proposer</li> </ul> <p>En tenant compte des nouveaux moyens d'influence qu'offre le digital, identifier les actions à mettre en œuvre afin de contribuer à maintenir une image positive de sa structure</p>	<p><b>L'organisation de la veille</b>  <i>Présentant :</i></p> <p>Les modalités de sa mise en œuvre            Le repérage d'une évolution            L'analyse de ses conséquences sur son positionnement            Les nouvelles offres à proposer</p>	<p>Identification des sources d'informations</p> <p>Choix du mode d'exercice et adaptation/activité</p> <p>Structuration du mode de recueil et de traitement de l'information</p> <p>Prise en compte d'une évolution</p> <p>Repérage de ses conséquences</p> <p>Pertinence des offres choisies / analyse effectuée</p>
<p><b>6/ Encadrement d'une d'équipe</b></p> <p><i>Principales activités</i>            L'organisation du travail à produire et la coordination des actions            Le contrôle des activités</p>	<p>En organisant le travail à produire selon les projets à conduire et en contrôlant la réalisation des activités, encadrer une équipe de travail en favorisant l'implication de chacun et le développement des compétences.</p>	<p><b>Les modalités de fonctionnement d'une équipe</b>  <i>Présentant :</i></p> <p>La répartition des activités</p>	<p>Cohérence de la structuration des activités</p> <p>Mise en adéquation des compétences / activités</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Les entretiens annuels d'appréciation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En évaluant l'activité à réaliser, organiser le travail à produire, en répartissant les tâches à effectuer selon les champs de compétences de chacun</li> <li>• En déterminant les moyens à allouer, définir les objectifs à atteindre, les normes qualité et les délais à respecter</li> <li>• Afin d'ajuster les actions si nécessaires, définir les modalités de suivi et de contrôle des activités permettant de vérifier le travail réalisé par chacun des collaborateurs</li> <li>• En vue de contribuer au développement d'un climat de travail positif, sélectionner les actions pouvant participer à mobiliser et à impliquer chacun des collaborateurs, tout en favorisant l'intégration d'un nouveau salarié</li> <li>• Afin de maintenir une cohésion d'équipe, gérer les problèmes et les conflits pouvant se poser en trouvant des solutions respectant les intérêts de chacun</li> <li>• En définissant les postes à tenir, procéder au recrutement de nouveaux collaborateurs en conduisant des entretiens de sélection</li> <li>• Afin de déterminer les éléments de rémunération variables, réaliser les entretiens annuels d'appréciation en précisant les critères permettant d'attribuer les primes</li> </ul> <p>Au regard des compétences individuelles et collectives, définir les actions de formation à mettre en œuvre afin de contribuer à la professionnalisation de ses collaborateurs.</p>	<p>Les modalités de suivi et de contrôle</p> <p>Une action de mobilisation</p> <p>La gestion d'un problème</p> <p>Un guide d'entretien d'évaluation</p>	<p>Définition des objectifs et des moyens à mobiliser</p> <p>Structuration du suivi et du contrôle</p> <p>Pertinence des outils utilisés</p> <p>Intérêt de l'action de mobilisation</p> <p>Utilisation d'une méthode de résolution de problème</p> <p>Recherche des causes potentielles et des solutions</p> <p>Intérêt de la solution choisie</p> <p>Choix des thèmes à aborder</p> <p>Choix de la méthodologie d'entretien</p> <p>Pertinence du guide d'entretien</p>
--	--	---	---

---

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle