

Les bonnes pratiques de la supervision

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

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

Transverse : ■ **Dans tous les domaines d'activité où l'activité de supervision intervient**

Code(s) NAF : **16.10A**, **10.89Z**, **18.12Z**, **71.11Z**,
41.10A, **24.51Z**, **29.10Z**, **65.11Z**,
61.90Z, **21.10Z**

Code(s) NSF : **413**, **414**

Code(s) ROME : **H2503**, **H2501**, **H1401**, **H2502**, **H2204**

Formacode : **24429**

Date de création de la certification : **10/01/2005**

Mots clés : **management**, **performance**,
Lean management, **Supervision**

Identification

Identifiant : **3483**

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

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

■ **N/A**

Non formalisé :

- [La qualité de la supervision : un réel enjeu](#)
- [Supervision et encadrement](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

C'est en 2008, que le conseil RH a constitué un comité consultatif formé de différentes régions du Canada pour définir des normes au niveau de la gestion RH et des activités de l'organisation. C'est dans ce cadre de référence, que se sont fondées les pratiques de la supervision.

Toutes les organisations doivent organiser, planifier, suivre, mesurer et gérer leurs activités en les associant avec le management des équipes. Afin de coordonner et contrôler l'ensemble dans une recherche d'amélioration continue, les organisations doivent rendre performantes leurs pratiques de supervision.

Chaque entreprise, accompagnée de moyens adéquats et de bonnes méthodes, peut faire de la supervision un atout majeur en termes de performance, conjuguée à davantage de bien-vivre dans le travail. Il est important pour elle de réfléchir, au travers d'un dialogue social ouvert et responsable, à ce que serait demain son environnement de travail idéal, dans un esprit gagnant-gagnant pour toute l'équipe.

Afin d'y parvenir, la supervision doit adopter de nouvelles pratiques, en investissant dans une approche plus agile, plus légitime, laissant ainsi plus de place à l'implication des équipes et à la reconnaissance de l'activité de supervision. Que cela soit pour les professionnels déjà en place, ou les nouveaux entrants, ces pratiques leur permettent de répondre aux besoins des entreprises elles-mêmes soumises à un contexte changeant.

Les bonnes pratiques de la supervision participent à faire grandir le processus de création de valeur de l'entreprise et à renforcer sa performance.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- néant

Descriptif général des compétences constituant la certification

Définition du périmètre de supervision et de responsabilités dans un contexte spécifique.

Définir les objectifs et le contexte de la supervision.
Identifier les besoins et attentes de la Direction
Définir le cadre et les règles de fonctionnement et réaliser l'inventaire des ressources mobilisables
Analyser les bonnes pratiques déjà acquises et les imprévus pouvant intervenir

Développement et adaptation des outils de gestion de supervision avec agilité.

Définir le système de gestion de référence de la supervision
Définir la matrice de tâches, en établissant une gestion des priorités
Définir les outils de mesure de la performance
Etablir et décliner le plan d'implantation des outils de gestion
Analyser les aléas et imprévus impactant les processus mis en place
Traiter les écarts impactant les processus mis en place
Définir et transmettre l'architecture des rituels.
Définir un agenda-type à partir de la matrice de tâches
Définir la bonne maille pour l'agenda suivant les fréquences relevées

Mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue.

Définir et mettre en place un système d'amélioration continue
Prioriser les opportunités d'amélioration identifiées et mettre en œuvre les actions.

Accompagnement des équipes dans un contexte de supervision.

Définir et communiquer clairement sur son rôle et ses responsabilités
Utiliser les techniques de management pour accompagner les équipes

Gestion des situations conflictuelles.

Utiliser les techniques et outils de gestion des situations conflictuelles

Modalités générales

Formation en intra ou en inter d'une durée allant de 5 à 20 jours en fonction du niveau de maturité des apprenants, de leur niveau d'expérience et des objectifs du commanditaire. Les objectifs sont définis par une démarche diagnostic préalable pour identifier les besoins de formation au cas par cas et définir les opportunités d'amélioration pour l'organisation.

Le parcours alterne de la théorie et de la pratique et chaque apprenant sera accompagné dans sa phase d'implantation des outils sur le terrain afin de consolider les acquis sur des situations réelles.

Formation dispensée en 5 modules.

- 1-Définition du périmètre de supervision et de responsabilités dans un contexte spécifique. (1 à 4 jours)
- 2-Développement et adaptation des outils de gestion de supervision avec agilité. (1 à 4 jours)
- 3-Mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue. (1 à 4 jours)
- 4-Accompagnement des équipes dans un contexte de supervision. (1 à 4 jours)
- 5-Gestion des situations conflictuelles. (1 à 4 jours)

Liens avec le développement durable

niveau 1 : Certifications et métiers qui internalisent le développement durable. Les activités et compétences mobilisées mettent en œuvre des matériaux et produits moins polluants

Public visé par la certification

Tous publics

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Les bonnes pratiques de la supervision permettent aux collaborateurs déjà en place dans une organisation de travailler avec des objectifs, des outils et des priorités partagés. Les méthodes et techniques ainsi renforcées, permettent d'investir dans la professionnalisation de la supervision et par conséquent dans sa reconnaissance et sa légitimité. Les méthodes et techniques ainsi déployées, permettent de renforcer l'encadrement. Le domaine technique du superviseur est par conséquent complété par des compétences en management, en communication et en gestion tout autant nécessaires pour atteindre ses objectifs. Les bonnes pratiques de la supervision apportent aux personnes déjà en place, en mobilité professionnelle ou en réinsertion, des compétences correspondantes aux nouveaux besoins des organisations.

Pour l'entité utilisatrice

Les entités utilisatrices obtiendront une montée en compétences de leurs superviseurs avec un positionnement clair de leur rôle dans le processus de création de valeur. Leur pilotage sera ainsi plus efficace et sera posé sur une utilisation des moyens plus maîtrisée.

La performance de l'équipe est aussi facilitée dès lors que chaque collaborateur aura une vision précise et partagée des outils de gestion. En ayant tous le même objectif de performance et de pérennité de l'organisation, la supervision deviendra un atout majeur et reconnu par tous.

Evaluation / certification

Pré-requis

Baccalauréat + 2 ans ou une expérience professionnelle d'au moins 5 ans est appréciée.

Compétences évaluées

Définition du périmètre de supervision et de responsabilités dans un contexte spécifique.

Définir les objectifs et le contexte de la supervision.
Identifier les besoins et attentes de la Direction
Définir le cadre et les règles de fonctionnement et réaliser l'inventaire des ressources mobilisables
Analyser les bonnes pratiques déjà acquises et les imprévus pouvant intervenir

Développement et adaptation des outils de gestion de supervision avec agilité.

Définir le système de gestion de référence de la supervision
Définir la matrice de tâches, en établissant une gestion des priorités
Définir les outils de mesure de la performance
Etablir et décliner le plan d'implantation des outils de gestion
Analyser les aléas et imprévus impactant les processus mis en place
Traiter les écarts impactant les processus mis en place
Définir et transmettre l'architecture des rituels.
Définir un agenda-type à partir de la matrice de tâches
Définir la bonne maille pour l'agenda suivant les fréquences relevées

Centre(s) de passage/certification

- Toptech 30 Grande rue - CS 30233 - VETRIGNE - 90004 Belfort Cedex

Mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue.

Définir et mettre en place un système d'amélioration continue
Prioriser les opportunités d'amélioration identifiées et mettre en œuvre les actions.

Accompagnement des équipes dans un contexte de supervision.

Définir et communiquer clairement sur son rôle et ses responsabilités
Utiliser les techniques de management pour accompagner les équipes

Gestion des situations conflictuelles.

Utiliser les techniques et outils de gestion des situations conflictuelles

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

néant

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :
certificat de compétences

Plus d'informations

Statistiques

Depuis 2011, il y a eu 392 certifiés.

Avec une moyenne de 65 certifiés par an.

Autres sources d'information

<https://www.toptechfrance.eu/>