

CERTIFICATION		CONDUIRE UN CHANGEMENT PROFESSIONNEL										
Référentiel d'activités		Référentiel de compétences		Référentiel d'évaluation								
ACTIVITES	COMPETENCES	SAVOIRS ASSOCIES (CONNAISSANCES ET SAVOIR-FAIRE)	Modalités d'évaluation : L'évaluation se déroulera en 2 temps successifs :	Compétences évaluées	Critères d'évaluation	Éléments observables						
A1 Diagnostiquer et préparer le changement pour mieux l'accompagner et optimiser ses chances de réussite	A1C1 Analyser le changement pour en maîtriser la portée et les enjeux dans le but d'élaborer une stratégie globale d'accompagnement et de déploiement du changement	A1C1SA1 Savoir définir le changement	<p><b>1) Mode :</b> Un questionnaire en ligne portant sur les activités A1 "Diagnostiquer et préparer le changement pour mieux l'accompagner et optimiser ses chances de réussite", A2 "Mener le changement pour gagner la confiance et l'adhésion des équipes et augmenter l'efficacité collective dans un esprit "gagnant/gagnant"" et A3 "Ancrer le changement pour le transformer en progrès"</p> <p><b>Modalité d'évaluation :</b> Le candidat devra répondre à une série de 10 questions de connaissances portant sur les critères A1Cr1 / A1Cr2 / A2Cr1 / A2Cr2 / A3Cr1</p> <p><b>Durée : 10 min</b></p> <p><b>2) Mode :</b> Un questionnaire en ligne portant sur les activités A1 "Diagnostiquer et préparer le changement pour mieux l'accompagner et optimiser ses chances de réussite" et A2 "Mener le changement pour gagner la confiance et l'adhésion des équipes et augmenter l'efficacité collective dans un esprit "gagnant/gagnant"</p> <p><b>Modalité d'évaluation :</b> A partir d'une étude de cas portant sur la conduite d'un changement, le candidat devra répondre à une série de 10 questions de compétences portant sur les critères d'évaluation A1Cr1 / A1Cr2 / A2Cr1 / A2Cr2</p> <p><b>Durée : 20 min</b></p> <p><b>Durée totale = 30 min</b></p>	A1C1 Analyser le changement pour en maîtriser la portée et les enjeux dans le but d'élaborer une stratégie globale d'accompagnement et de déploiement du changement	A1Cr1 Le candidat analyse le changement à opérer afin d'adopter une stratégie générale de pilotage du changement pour le mener à bien	A1Cr3Obs1 La notion de changement est définie						
		A1C1SA2 Connaître le but et la vision du changement				A1Cr3Obs2 Le candidat propose une méthode d'analyse du changement de qualité qui permet de faire ressortir les enjeux, la vision, la nature etc du changement nécessaires à la réussite d'un projet de changement						
		A1C1SA3 Savoir évaluer la nature et l'amplitude du changement				A1Cr3Obs3 Le candidat établit les étapes de la conduite du changement et fixe des objectifs d'atteinte de résultats, des objectifs SMART et pertinents au regard des modalités du changement à opérer						
		A1C1SA4 Connaître les différentes méthodes d'analyse du changement				A1Cr2Obs1 Les résistances au changement de la part des collaborateurs sont connues ainsi que leur origine (rôle des émotions, du stress)						
		A1C1SA5 Connaître les étapes de la conduite du changement				A1Cr2Obs2 Le candidat est capable d'identifier ses propres résistances face au changement et de les gérer						
		A1C1SA6 Savoir fixer des objectifs de conduite de changement				A1Cr2Obs3 Le candidat fait une cartographie de son équipe dans le but de s'appuyer sur ses alliés pour convaincre les plus réfractaires au changement						
	A1C2 Anticiper les limites du changement pour faire face aux résistances, prévenir et gérer les éventuels conflits afin de créer une dynamique de groupe positive	A1C2SA1 Connaître les risques impliqués par le changement		A2Cr1Obs1 Le candidat maîtrise et utilise les techniques de communication verbale et para-verbale								
		A1C2SA2 Connaître les facteurs de résistance au changement		A2Cr1Obs2 Le candidat maîtrise et utilise les techniques de communication non verbale								
		A1C2SA3 Savoir identifier les différentes émotions face au changement		A2Cr1Obs3 Le candidat pratique l'écoute active								
		A1C2SA4 Connaître les types de peurs face au changement		A2Cr1Obs4 Le candidat adopte un comportement assertif								
		A1C2SA5 Connaître les situations stressantes inhérentes au changement		A2Cr2Obs1 Le candidat utilise des outils de gestion de projet pour mener à bien sa mission de changement								
		A1C2SA6 Savoir identifier les alliés et les résistants au changement dans une équipe		A2Cr2Obs2 Le plan d'actions défini par le candidat est en adéquation avec les objectifs définis, les moyens à disposition sont connus et utilisés par le candidat, les délais de réalisation sont réalistes								
A2 Mener le changement pour gagner la confiance et l'adhésion des équipes et augmenter l'efficacité collective dans un esprit "gagnant/gagnant"	A2C1 Appliquer les techniques de communication verbale, non verbale et para-verbale pour assurer une communication efficace et renforcer la portée du message	A2C1SA1 Connaître et appliquer les bases de la communication : canaux, modes et registres	A2C5 Déployer et piloter le changement afin de donner du sens au changement, lever les résistances et atteindre les résultats visés	A2C1 Appliquer les techniques de communication verbale, non verbale et para-verbale pour assurer une communication efficace et renforcer la portée du message	A2Cr1 Les techniques de communication (verbale, non verbale et para-verbale), l'écoute active et les techniques d'assertivité sont utilisées par le candidat pour favoriser une interaction de qualité et une capacité à gérer une situation sensible avec tact et efficacité	A2Cr2Obs3 Des indicateurs et des tableaux de bord de suivi sont mis en place par le candidat pour suivre les avancées du plan d'actions et aider à la prise de décision						
		A2C1SA2 Connaître les obstacles à la communication : cadre de référence, proximité et bruits				A2Cr2Obs4 Le candidat fait preuve d'adaptabilité en cas d'écart entre actions attendues et réalisées, il adapte rapidement son plan d'actions afin de le rendre plus optimal						
		A2C1SA3 Savoir adopter une posture/allure adaptée à la situation				A3Cr1Obs1 Le candidat évalue objectivement les points positifs et négatifs de la conduite du changement afin d'améliorer sa méthode de gestion dans la conduite d'un futur changement éventuel						
		A2C1SA4 Savoir choisir la bonne gestuelle pour faire passer les émotions appropriées				A3Cr1Obs2 Le candidat communique le bilan de la transformation et valorise l'implication de l'équipe						
	A2C2 Pratiquer l'écoute active et traiter avec bienveillance et respect les questions et remarques de son/ses interlocuteurs pour encourager les interventions constructives	A2C2SA1 Savoir questionner		A3C1 Capitaliser le processus de conduite du changement afin de valoriser le changement	A3C1 Capitaliser le processus de conduite du changement afin de valoriser le changement	A2C2 Pratiquer l'écoute active et traiter avec bienveillance et respect les questions et remarques de son/ses interlocuteurs pour encourager les interventions constructives	A3Cr1 Le candidat évalue la conduite du changement réalisée dans une volonté d'amélioration continue					
		A2C2SA2 Savoir utiliser les silences										
		A2C2SA3 Savoir reformuler										
	A2C3 Communiquer de manière assertive pour affirmer sa confiance en soi sans heurter son/ses interlocuteurs	A2C3SA1 Connaître la notion d'assertivité				A3C2 Piloter la pérennisation du changement pour qu'il reste efficace sur le long terme	A3C2 Piloter la pérennisation du changement pour qu'il reste efficace sur le long terme	A2C3 Communiquer de manière assertive pour affirmer sa confiance en soi sans heurter son/ses interlocuteurs	A3Cr1 Le candidat évalue la conduite du changement réalisée dans une volonté d'amélioration continue			
		A2C3SA2 Connaître les techniques d'assertivité										
		A2C3SA3 Savoir appliquer les techniques d'assertivité (en groupe ou en face à face)										
	A2C4 Identifier les typologies de situations difficiles pour les anticiper et les gérer avec efficacité et diplomatie	A2C4SA1 Savoir identifier les comportements perturbateurs (agressivité, hostilité...)						A3C3 Capitaliser le processus de conduite du changement afin de valoriser le changement	A3C3 Capitaliser le processus de conduite du changement afin de valoriser le changement	A2C4 Identifier les typologies de situations difficiles pour les anticiper et les gérer avec efficacité et diplomatie	A3Cr1 Le candidat évalue la conduite du changement réalisée dans une volonté d'amélioration continue	
		A2C4SA2 Savoir répondre aux objections, aux questions délicates										
A2C4SA3 Savoir argumenter												
A2C5 Déployer et piloter le changement afin de donner du sens au changement, lever les résistances et atteindre les résultats visés	A2C5SA1 Savoir identifier les acteurs du changement et les mobiliser pour le déploiement du changement	A3C3 Capitaliser le processus de conduite du changement afin de valoriser le changement	A3C3 Capitaliser le processus de conduite du changement afin de valoriser le changement							A2C5 Déployer et piloter le changement afin de donner du sens au changement, lever les résistances et atteindre les résultats visés	A3Cr1 Le candidat évalue la conduite du changement réalisée dans une volonté d'amélioration continue	
	A2C5SA2 Connaître les outils de gestion de projet											
	A2C5SA3 Savoir établir et mettre en œuvre un plan d'action											
	A2C5SA4 Savoir définir des indicateurs de suivi											
	A2C5SA5 Savoir mettre en place des tableaux de bord											
	A2C5SA6 Savoir contrôler la conformité des actions réalisées avec celles attendues											
	A2C5SA7 Savoir ajuster un plan d'actions en fonction des évaluations											
	A2C5SA8 Savoir accompagner ses collaborateurs dans le changement											
A3C1 Capitaliser le processus de conduite du changement afin de valoriser le changement	A3C1SA1 Savoir identifier les points positifs et négatifs du processus de conduite du changement finalisé			A3C3 Capitaliser le processus de conduite du changement afin de valoriser le changement	A3C3 Capitaliser le processus de conduite du changement afin de valoriser le changement	A3C1 Capitaliser le processus de conduite du changement afin de valoriser le changement	A3Cr1 Le candidat évalue la conduite du changement réalisée dans une volonté d'amélioration continue					
	A3C1SA2 Savoir communiquer le bilan de la conduite du changement à l'équipe											
	A3C1SA3 Savoir valoriser l'efficacité des équipes et les remercier											
A3C2 Piloter la pérennisation du changement pour qu'il reste efficace sur le long terme	A3C2SA1 Connaître les outils de gestion de projet					A3C3 Capitaliser le processus de conduite du changement afin de valoriser le changement	A3C3 Capitaliser le processus de conduite du changement afin de valoriser le changement	A3C2 Piloter la pérennisation du changement pour qu'il reste efficace sur le long terme	A3Cr1 Le candidat évalue la conduite du changement réalisée dans une volonté d'amélioration continue			
	A3C2SA2 Savoir établir et mettre en œuvre un plan d'action sur le long terme											
	A3C2SA3 Savoir définir des indicateurs de suivi											
	A3C2SA4 Savoir mettre en place des tableaux de bord											