



Intitulé de la certification

S'organiser et collaborer en contexte de travail hybride ou multi-sites

Description du métier, de l'activité ou de la situation professionnelle à partir duquel le dispositif de formation visant la certification est initié :

Dans un contexte professionnel fortement impacté par la crise sanitaire, le secteur tertiaire a très largement déployé le télétravail partiel ou total. **Les employés, cadres intermédiaires ou managers de proximité** doivent adapter leur façon de travailler, de gérer leurs missions et les urgences et collaborer parfois à distance, parfois sur site pour atteindre leurs objectifs individuels et collectifs. Cette certification a pour objectif de développer, de rendre immédiatement actionnables et visibles **les compétences indispensables pour organiser ses tâches de façon pertinente entre télétravail et travail sur site et optimiser la collaboration avec les parties prenantes internes (équipe, services techniques et services supports, direction) et externes (clients, fournisseurs, prestataires, prescripteurs...).**

REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
	Modalité d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>C 1 - Organiser efficacement ses tâches et missions pour gagner en efficacité et optimiser ses temps présents et distanciels, synchrones et asynchrones en utilisant les méthodes de hiérarchisation des priorités</p>	<p>E1. Dossier de pratiques professionnelles - Partie 1</p> <p>Le/la candidat(e) démontre sa capacité à mobiliser la compétence C1 au travers du décryptage de l'une de ses semaines types par :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'analyse de l'une de ses semaines de travail (semaine choisie durant la période de formation ou à l'issue de la session de formation et a minima 2 semaines avant la date de l'épreuve) • la définition des grands objectifs individuels et collectifs de la semaine <p>En 1 à 2 pages, cette analyse comprend une partie de contexte et une partie sous forme de feuille de route :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le contexte, avec le poste occupé, l'ancienneté dans le poste, la taille de l'équipe, une liste exhaustive de ses tâches (y compris les réunions) et le nombre réel d'heures de travail durant la semaine • la planification des tâches et réunions listées • la priorisation des tâches et réunions listées en justifiant les priorités • l'organisation de ses missions entre distanciel et présentiel et pour le distanciel une distinction entre activités synchrones et asynchrones. En cas de télétravail à 100% ou de présentiel à 100%, le/la candidat(e) se projette en situation hybride pour proposer une organisation théorique • le taux de complétion des tâches prioritaires • les enseignements tirés de l'optimisation du temps sur la semaine analysée avec les points forts et les points faibles et un focus sur l'impact de l'organisation sur l'efficacité individuelle et celle de toute l'équipe 	<p>Critère 1 : la planification est réaliste et tient dans le temps de travail indiqué</p> <p>Critère 2 : la priorisation distingue clairement l'urgent, l'important et l'accessoire. Elle permet de sécuriser l'atteinte des objectifs professionnels à court et à moyen terme</p> <p>Critère 3 : la répartition entre distanciel et présentiel et entre synchrone et asynchrone qui sera reportée sur la feuille de route de l'équipe est pertinente et justifiée au regard du niveau d'interactions nécessaire, du nombre de personnes impliquées.</p> <p>Critère 4 : un bilan de l'organisation mise en place présente les points forts et bénéfiques individuels et collectifs et les axes d'amélioration</p>

<p>C 2 - Appliquer les bonnes pratiques des réunions à distance pour gagner en efficacité et favoriser l'échange et la collaboration avec ses parties prenantes</p>	<p>E1. Mise en situation professionnelle</p> <p>A partir d'une situation fictive de réunion présentant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● le contexte organisationnel (une équipe support d'une entreprise du secteur tertiaire), le/la candidat(e), ● le thème et la durée de la réunion ● le nombre et les fonctions des personnes conviées ● 3 thèmes à aborder dans la réunion avec leur importance et un objectif (information, prise de décision, retour d'expérience) associé à chaque thème <p>le/la candidate :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● par écrit : <ul style="list-style-type: none"> ○ présente, dans le format d'un mail adressé aux participants, une invitation à la réunion et son ordre du jour ● à l'occasion d'une simulation en vidéo, en suivant précisément les consignes ci-dessous et en prenant en compte toutes les informations de présentation de la mise en situation professionnelle fictive : <ul style="list-style-type: none"> ○ introduit la réunion de façon à favoriser l'engagement de chaque participant (durée 2 à 3 minutes) ○ prend la parole pour rappeler le temps imparti et mettre un terme à la digression d'un participant (30 à 60 secondes) ○ conclut la réunion de façon efficace en maintenant l'engagement individuel et collectif sur les sujets traités (2 à 3 minutes) 	<p>Critère 1 : Le mail d'invitation et l'ordre du jour respectent les bonnes pratiques visant l'efficacité et l'engagement des participants tant sur le fond que sur la forme</p> <p>Critère 2 : lors de la simulation en vidéo, la forme est adaptée à une réunion à distance :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● la tenue, posture et le cadre sont professionnels ● le volume sonore de la voix est maîtrisé ● le débit et l'articulation sont adaptés à une bonne compréhension par toutes les parties prenantes ● le ton est assertif et invite à l'échange ● le propos est intelligible et concis <p>Critère 3 : lors de la simulation en vidéo, la prestation sur le fond :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● est conforme à la situation fictive et aux consignes ● l'introduction accueille les participants, cadre l'objectif, les thèmes et la durée au travers de la présentation de l'ordre du jour ; elle est inclusive et connecte tous les participants ● le rappel à l'ordre sur le temps et la digression est assertif et propre à recentrer les échanges sur le sujet de la réunion ● la conclusion contient les remerciements aux participants, rappelle le nom du rédacteur du compte-rendu et ouvre sur une suite sans besoin de rentrer dans les détails
--	--	---

<p>C 3 - Utiliser les outils de communication et de planification digitales avec aisance pour développer son impact, et optimiser la performance collective</p>	<p>E1. Dossier de pratiques professionnelles - Partie 2</p> <p>Le/la candidat(e) mobilise la compétence C3 au travers d'une analyse critique et le cas échéant d'un plan d'actions correctives des outils de communication et de planification digitales utilisés dans la priorisation ou la réalisation des tâches présentées dans la partie 1 du dossier de pratique professionnelle. Le dossier devra présenter l'utilisation d'au moins 1 outil de communication et 1 outil de planification.</p> <p>En 1 à 2 pages, cette analyse comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la définition de l'usage de chaque outil digital de communication et la justification du choix de l'outil au regard du cas d'usage • la présentation du gain de temps ou d'efficacité collective de chaque outil ou à l'inverse la présentation des écueils et perte d'efficacité rencontrés qui ont grevé l'efficacité de l'outil 	<p>Critère 1 : Le candidat est capable de présenter les fonctionnalités utiles dans la situation d'au moins 1 outil digital pour chaque catégorie (communication et planification).</p> <p>Critère 2 : Le contexte d'utilisation de l'outil, sa finalité sont posés et les objectifs d'utilisation sont définis. Le/la candidat(e) démontre l'adéquation entre l'outil et l'objectif visé.</p> <p>Critère 3 : Les enjeux de temporalité sont pris en compte dans l'usage de l'outil.</p> <p>Critère 4 : Le/la candidate est capable de mesurer la plus-value ou la moins-value de l'outil au regard du contexte d'utilisation par rapport à un autre outil non digital ou par rapport à l'absence d'outil.</p>
--	--	--

<p>C 4 - Adopter des règles de travail à même de préserver un équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle, afin de maintenir un engagement sur la durée</p>	<p>E1. Etudes de cas</p> <p>2 étude de cas sont à traiter par le candidat :</p> <p>Cas n°1 - Le candidat doit formuler une réponse, suite à un message reçu sur la messagerie interne, qui sollicite une aide de manière urgente pour finaliser un dossier dans une temporalité très courte. Cette demande s'inscrit dans un contexte où sa charge de travail ne lui permet pas de dégager ce temps sans empiéter fortement sur votre temps personnel.</p> <p>La réponse du candidat est réalisée par écrit en quelques phrases courtes.</p> <p>Cas n°2 - Le candidat doit formuler au moins deux actions à mettre en œuvre pour gérer sa messagerie et mettre en place les bonnes pratiques qui vous éviteront à l'avenir d'être confrontés à la même situation.</p> <p>Ces actions s'inscrivent dans une situation fictive où de nombreux messages ne sont pas traités et engendrent une surcharge mentale de l'individu.</p>	<p>Critère 1 : le/la candidat(e) prend position auprès de son manager pour préserver un équilibre vie privée-vie professionnelle sans ambiguïté, de façon assertive, sans être agressif(ve). Le/la candidat(e) propose une alternative.</p> <p>Critère 2 : Le/la candidat(e) cite au moins 2 actions d'hygiène de la messagerie, parmi lesquelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une action via les filtres ou les règles de sa messagerie • une opération d'archivage des mails de plus de 2 mois • la configuration d'un message d'absence pour informer de son absence • la planification d'un créneau de traitement des mails • la création de mails types pour les demandes récurrentes • la proposition faite à ses collègues d'utiliser la communication synchrone pour les urgences
---	--	---