



Intitulé de la certification

Manager en contexte de travail hybride

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

Les profonds bouleversements organisationnels nés de la crise sanitaire ont fait éclore, dans les entreprises, un **besoin plus prégnant de compétences visant à fédérer les équipes, motiver chaque collaborateur, redonner du sens aux missions et assurer une fluidité de la production et de la collaboration entre période sur site et période en télétravail.** Depuis 2020, le management classique est devenu inopérant, et les managers doivent se focaliser sur l'accompagnement individuel vers l'autonomie et garantir souplesse et flexibilité pour l'équipe pour sécuriser l'atteinte des objectifs.

Cette certification a pour objectif de développer et de rendre immédiatement actionnables et visibles les **compétences indispensables pour maintenir l'engagement des équipes dans une dynamique productive, soutenir et accompagner les collaborateurs dans leurs missions au quotidien et offrir des perspectives d'évolution pour fidéliser les salariés.**

REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
	Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
	Modalité d'évaluation	Critères d'évaluation
C 1 - Organiser l'activité individuelle des collaborateurs dans un contexte hybride pour piloter la performance collective	<p>E1. Mise en situation professionnelle - Partie 1</p> <p>A partir d'une situation fictive d'un service clients B to B composé de 3 collaborateurs en télétravail 3 jours fixes par semaine, le/la candidat(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> analyse et synthétise dans un tableur les objectifs du mois présentés et propose 2 indicateurs clés de succès associés analyse la charge de travail de chacun en quelques phrases procède, en 1 page, à une analyse critique de la répartition des comptes clients entre les collaborateurs et apporte les ajustements pertinents dans un tableur répartit pour une semaine type les temps en autonomie, les temps collaboratifs et les temps informels et conviviaux entre présentiel et distanciel ; les choix sont argumentés, justifiés et présentés dans un tableur 	<p>Critère 1 : Clarté et opérationnalité de l'analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> le tableur présentant les objectifs est simple, intelligible et cohérent ; il démontre la compréhension des objectifs les indicateurs de succès sont pertinents au regard des objectifs ; ils démontrent une bonne compréhension des objectifs et contribuent au pilotage opérationnel de la performance <p>Critère 2 : Evaluation du pilotage de la charge individuelle</p> <ul style="list-style-type: none"> la charge de travail est analysée de façon réaliste au regard du nombre de comptes clients à suivre sur le mois l'affectation des comptes par collaborateur est réaliste et alignée sur les objectifs <p>Critère 3 : Qualité de l'organisation au service de la performance collective</p> <ul style="list-style-type: none"> l'organisation générale d'une semaine type est présentée de façon claire elle est de nature à favoriser l'atteinte des objectifs individuels elle articule de façon pertinente les temps distanciels et les temps présents pour optimiser la concentration durant les temps en autonomie, l'échange et le travail collaboratif, les moments de convivialité, l'accompagnement et la réussite individuelle et collective

<p>C 2 - Entretenir la dynamique de groupe en présentiel comme à distance par une communication fluide et transparente et des objectifs clairs et atteignables pour favoriser la collaboration au sein du collectif</p>	<p>E1. Mise en situation professionnelle - Partie 2</p> <p>Sur la base de la situation fictive présentée dans le cadre de l'évaluation de la compétence C1, le/la candidat(e) prépare pendant 10 minutes une communication impactante visant à présenter la répartition des comptes et l'articulation des temps distanciels et présents à l'équipe et à remporter l'adhésion des collaborateurs et à renforcer le travail collaboratif. La communication s'appuie sur les préconisations que le/la candidat(e) a présentées.</p> <p>Le/la candidat(e) simule sa communication au cours d'un entretien à distance de 10 minutes maximum avec le jury. Le jury s'autorise à émettre des objections et à poser des questions</p>	<p>Critère 1 : Qualité de la communication sur la forme</p> <ul style="list-style-type: none"> ● la tenue, posture et le cadre sont exemplaires et correspondent aux usages de sobriété et de professionnalisme d'un service client B to B ● 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 2 : Qualité de la communication sur le fond</p> <ul style="list-style-type: none"> ● le message présente sans ambiguïté les affectations de chacun par compte ainsi que les objectifs et les indicateurs de succès ● les termes sont engageants tant au niveau individuel que collectif et mettent en avant l'entraide et la collaboration et l'accompagnement du manager dans l'atteinte des objectifs ● la présentation des temps de convivialité et d'échanges informels sont de nature à motiver l'équipe
--	--	--

<p>C 3 - Créer un climat de confiance pour renforcer la motivation et la performance collective par l'écoute, l'accompagnement et une transparence sur les axes de progrès de l'équipe</p>	<p>E1. Mise en situation professionnelle - Partie 3</p> <p>Sur la base de la situation fictive présentée dans le cadre de l'évaluation des compétences C1 et C2, le/la candidat(e) imagine un rituel d'équipe en présentiel ou à distance visant à analyser tous les mois une situation client ayant généré une insatisfaction.</p> <p>En 1 à 2 pages, le/la candidate précise les objectifs, la durée, les étapes clés de la séance et les leviers utilisés pour instaurer un climat de transparence et de confiance de nature à favoriser l'échange et la recherche collective de solutions.</p>	<p>Critère 1 : Formulation des objectifs Les objectifs sont formulés selon la méthode SMART et sont tournés vers l'équipe et non vers un des collaborateurs en particulier.</p> <p>Critère 2 : Adéquation de la charge de travail proposée La durée est pertinente au regard de la charge de travail et de la semaine type proposée dans le cadre de l'évaluation de la compétence C1</p> <p>Critère 3 : Cohérence et logique des étapes clés Les étapes font référence à au moins un des leviers suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● feedback ● brainstorming ● médiation ● écoute active ● questionnement <p>Les étapes sont articulées de façon logique et fluide Le vocabulaire employé laisse percevoir une orientation d'écoute, d'autonomie, de responsabilisation</p>
---	---	---

<p>C 4 - Utiliser l'entretien annuel pour développer le potentiel de ses équipes et fidéliser les collaborateurs</p>	<p>E1. Questionnaire</p> <p>Le/la candidat(e) doit répondre aux problématiques opérationnelles clés d'un entretien annuel</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quelles informations et données allez-vous recueillir pour mener un entretien annuel constructif, bienveillant et orienté vers le pilotage de la performance individuelle du collaborateur ? Justifiez vos réponses en indiquant l'utilité et l'objectif des différentes informations au regard des dimensions d'échange, de confiance, d'accompagnement et de performance 2. Lors de l'entretien, un point critique et délicat va devoir être abordé. Décrivez les étapes de structuration de votre message pour favoriser la prise de conscience et la progression de votre collaborateur 3. Au terme de l'entretien, quels sont les éléments tangibles avec lesquels le collaborateur repart pour progresser, disposer d'une vision claire de son périmètre et des évolutions de celui-ci et une motivation et un engagement affermi ? 	<p>Critère 1 : Préparation de l'entretien Les informations et données citées sont objectives et factuelles. Elles permettent de reconstituer le parcours professionnel du collaborateur dans l'entreprise. La pertinence des liens entre les informations/données et les objectifs d'accompagnement, d'échange, de pilotage de la performance est clairement établie.</p> <p>Critère 2 : Déroulement de l'entretien La structuration du message relevant un point faible ou une erreur du collaborateur comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une description factuelle de la situation en introduction • l'expression du ressenti et des émotions du manager • une proposition de solution ou des suggestions d'amélioration suscitant si possible un échange avec le collaborateur • les bénéfices attendus de la solution ou des suggestions imaginées <p>Ce déroulé démontre la volonté du/de la candidat(e) de permettre au collaborateur d'entendre et de comprendre le problème et ses conséquences, de s'exprimer sur le sujet et de repartir avec une solution pérenne.</p> <p>Critère 3 : Conclusion de l'entretien Les éléments cités font apparaître au moins 2 des items suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un plan d'action individuel présentant une feuille de route pour l'année à venir • ses points forts et axes de progrès • une visibilité sur sa rémunération • une ou des action(s) de développement de ses compétences
---	---	--

		<ul style="list-style-type: none">• une bonne compréhension de son positionnement dans l'équipe• l'assurance de l'écoute et de l'accompagnement de son manager
--	--	---