

RÉFÉRENTIELS DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION

Intitulé de la certification

Prendre la parole en public avec assurance, pertinence et adaptabilité

Description de l'activité professionnelle à partir de laquelle le dispositif de formation visant la certification est initié :

Cette certification vise à évaluer les compétences transversales nécessaires dans l'activité suivante : « Prendre la parole en public en situation professionnelle ». Elle concerne les actifs qui, pour la bonne conduite de leurs missions, sont amenés à délivrer des messages à l'oral et en langue française, dans l'un (ou plusieurs) des buts suivants : transmettre des informations utiles, faire adhérer à une idée ou à un projet, convaincre d'adopter un comportement souhaité. Public peut désigner ici un comme plusieurs interlocuteurs.

Pour mener à bien cette activité, les tâches (séquences de travail finalisées) suivantes sont effectuées dans l'ordre qui suit : analyser le contexte de sa prise de parole, préparer et structurer sa prise de parole, préparer son support de présentation, délivrer ses messages à l'oral tout en gérant les interactions et les éventuels imprévus, s'auto-évaluer sur sa prise de parole.

L'activité décrite étant récurrente dans le monde du travail, elle concerne de très nombreux emplois-types dont il serait impossible de dresser une liste complète. A titre d'exemples, en voici une liste non exhaustive : vendeur, commercial, conseiller, manager, avocat, chef d'entreprise, entrepreneur, chef de projet, investisseur, actionnaire, formateur, animateur, conférencier, politicien, chef d'équipe, responsable métier, chef de produit.

Pour résumer et globaliser, cette activité est effectuée dans les métiers de la relation client, du management, de la défense des droits, de l'accompagnement et du développement de projet (entrepreneurial, interne, politique, associatif).

Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
	Modalités	Critères
S'EXPRIMER A L'ORAL AVEC ASSURANCE	ORAL DEVANT UN JURY AVEC DIFFERENTS EXERCICES	CAPACITES ORATOIRES
Créer un lien avec ses interlocuteurs en leur parlant directement afin de faciliter leur écoute et la transmission de ses messages	<p>L'évaluation couvre l'ensemble des compétences.</p> <p>Modalités d'évaluation : Mise en situation de prise de parole en public issue de la vie professionnelle réelle du candidat, suivie d'une auto-évaluation et d'un échange entre le jury et le candidat.</p> <p>Durée : 50 minutes</p> <p>Mode :</p> <p>1) Accueil par le jury et rappel du déroulement de l'évaluation (5 min)</p>	<p><u>Qualité de la relation avec le public :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat s'adresse réellement au public comme dans une conversation, il ne récite pas mécaniquement un texte appris par cœur - Le candidat regarde le public, il est tourné vers lui la grande majorité du temps - Le candidat a utilisé au moins l'une des techniques suivantes : poser une question ; rebondir sur une réaction du public ; sondage à main levée ; utilisation d'une image ; utilisation d'un objet ; comparaison ou chiffre marquant ; raconter une histoire ; partager un ressenti personnel ; utilisation de l'humour
Communiquer avec authenticité en s'appuyant sur sa personnalité d'orateur pour susciter la confiance de son auditoire	<p>2) L'évaluation démarre par une présentation détaillée de la situation choisie et du contexte associé (10 min)</p> <p>3) Mise en situation : Intervention à l'oral comprise entre 5 et 10 minutes, issue de la vie professionnelle du candidat, avec support,</p>	<p><u>Cohérence globale dans la façon de communiquer :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Entre la présentation préparée, la séance de questions réponses et le temps d'échange avec le jury, le candidat reste constant dans sa façon de communiquer : on ne note pas de changement majeur dans le ton, l'attitude ou la manière d'interagir <p><u>Connaissance de soi :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Lors de l'échange avec le candidat, ce dernier se décrit objectivement en tant qu'orateur : il exprime clairement dans quelles situations de prise de parole il est à l'aise et dans quelles situations il ne l'est pas ou moins ; les techniques utilisées sont justifiées et argumentées
Maîtriser sa voix et son corps en mobilisant les techniques de l'art oratoire pour délivrer ses messages avec clarté et précision à ses interlocuteurs		<p><u>Aisance à l'oral :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - La voix sort sans tressautement. Le volume sonore et le rythme sont maîtrisés de façon à permettre une écoute sans effort - Le candidat articule suffisamment bien pour être compréhensible sans effort - Le candidat est stable sur ses appuis. S'il se déplace, les mouvements sont ponctuels et précis - Le candidat utilise ses mains pour illustrer ses propos. S'il ne les utilise pas, ses mains restent stables dans une position neutre. Dans tous les cas, les mains ne font pas de mouvements mécaniques récurrents pouvant gêner la concentration du public - Le candidat se montre avenant, au moins par l'un des moyens suivants : sourire ; ouverture au niveau du buste et des épaules ; mains levées, légèrement écartées du corps et tournées vers le public

CONSTRUIRE DES INTERVENTIONS PERTINENTES	préparée en amont + 5 min de questions réponses sur le sujet de l'intervention (15 min)	CAPACITES DE PREPARATION ET DE STRUCTURATION
<p>Construire une intervention structurée en se basant sur un objectif précis et sur des messages clairs, dans le but de faciliter la compréhension de ses interlocuteurs</p>	<p><i>(Pendant la mise en situation, le jury joue le rôle du public visé par l'intervention à l'oral du candidat. Afin d'évaluer toutes les compétences visées par la certification, le jury jouera également le rôle d'une personnalité difficile qui interrompt l'intervention avec une question déstabilisante ainsi que celui d'une personne en situation de handicap avec un besoin spécifique à prendre en compte durant l'intervention.)</i></p>	<p><u>Clarté de la structure globale de l'intervention :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Un ou plusieurs messages clairs ressortent de l'intervention orale. Ils sont chacun verbalisés au moins une fois en une phrase simple au cours de l'intervention - Il apparaît clairement que ces messages structurent l'intervention, en constituant chacun une partie distincte. Il est aisé de distinguer l'introduction, les différentes parties liées aux messages, et la conclusion - Le candidat utilise des connecteurs logiques pour lier les différentes parties de son intervention et fluidifier ses transitions - Lors de l'échange avec le candidat, ce dernier décrit son objectif et chaque message en une phrase simple <p><u>Pertinence et clarté de la finalité de l'intervention :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat fait ressortir de son intervention un objectif clair, précis et évaluable. Cet objectif doit pouvoir être décrit en une phrase simple, mais il n'est pas nécessairement verbalisé comme tel au cours de l'intervention - Après les différentes parties découlant des messages, le candidat conclut en appelant à une suite qui découle directement de l'objectif visé. Pour cela, il utilise l'une des techniques suivantes en s'adressant au public visé : invitation à l'action ; question pour s'assurer que tout a été compris ; demande de retours sur le sujet abordé
<p>Adapter son discours en prenant en compte le contexte et le public visé au regard de l'objectif à atteindre afin de rendre son intervention cohérente et intéressante pour ses interlocuteurs</p>	<p>4) Auto-évaluation réalisée par le candidat sur sa mise en situation (5 min)</p> <p>5) Echange avec le candidat sur sa personnalité d'orateur et sur ses choix pour son intervention (10 min)</p> <p>6) Remerciement du candidat, émergement et rappel des modalités d'annonce du résultat (5 min)</p>	<p><u>Connaissance du contexte :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Avant le démarrage de la mise en situation, le candidat décrit précisément le contexte de son intervention orale : personnes présentes (rôle et nombre) ; objectif ; public visé par l'objectif ; conditions d'intervention (matériel disponible, lieu, disposition du public, contraintes éventuelles) ; situation de travail concernée ; enjeux et éventuels antécédents <p><u>Prise en compte du public :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat connaît le public visé. Il explique d'où viennent les informations qu'il partage vis-à-vis de ce public - Le candidat s'adresse directement au public visé, en utilisant au moins l'une des techniques suivantes : poser des questions et récolter de l'information ; nommer explicitement le public visé ; nommer explicitement des besoins ou des attentes du public visé ; décrire des situations vécues par le public visé <p><u>Cohérence entre contexte, public, objectif et messages :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Il existe un lien concret entre chaque message de l'intervention, le public à qui elle s'adresse et l'objectif visé. Lors de l'échange avec le candidat, ce dernier justifie la pertinence de ses choix vis-à-vis du public et de l'objectif - L'objectif est atteignable compte tenu du contexte et du public visé

<p>Synthétiser les informations transmises en les priorisant et en réalisant un tri entre celles nécessaires et celles superflues afin de maintenir l'attention du public et maîtriser le temps d'intervention imparti</p>		<p><u>Efficacité de l'intervention orale :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Le temps imparti pour l'intervention orale est respecté. Le candidat n'a pas eu à accélérer pour finir, ni à être arrêté par le jury- Les phrases sont simples et claires <p><u>Capacité à prioriser :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Lors de l'échange avec le candidat, ce dernier justifie et argumente le choix des informations à mettre ou non dans son intervention, et sur quels critères il a évalué leur importance
<p>Valoriser les messages transmis en sélectionnant des informations objectives et en appuyant son propos par des images et exemples significatifs afin de susciter l'adhésion de ses interlocuteurs</p>		<p><u>Qualité de la mise en valeur des messages :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Les messages sont étayés par des informations objectives (faits, données chiffrées, travaux de recherche, sondages ou articles). Le candidat utilise au moins l'une des techniques suivantes pour les mettre en valeur : comparaison ; chiffre, information ou fait marquant ; métaphore ; exemple ; image ; utilisation d'un objet
<p>Préparer un support de présentation impactant en utilisant des illustrations simples et adaptées au contexte afin de faciliter la compréhension de ses interlocuteurs et de renforcer leur attention</p>		<p><u>Pertinence et efficacité du support de présentation :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Le candidat utilise au moins l'un des supports suivants : diaporama projeté depuis un ordinateur, vidéo ou visuel projeté depuis un ordinateur, objet physique, prototype, document imprimé, support d'écriture (tableau, paperboard, carnet de dessin)- Si le candidat utilise un diaporama projeté depuis un ordinateur, celui-ci est composé avant tout de titres, d'images, de chiffres clés et de mots clés- Le contenu du support utilisé est simple et facile à comprendre. S'il contient du texte, les phrases sont simples, courtes et peu nombreuses- Le support utilisé a une vraie utilité en lien avec le sujet de l'intervention, il permet d'atteindre au moins l'un des buts suivants : faciliter une explication ; aider à retenir une information ; renforcer la curiosité du public

MOBILISER SES COMPETENCES ORATOIRES EN SITUATION PROFESSIONNELLE		CAPACITES D'ADAPTATION
<p>Evaluer ses propres prises de parole en public en relevant ses forces et ses axes d'amélioration afin de continuer à progresser et de pouvoir mobiliser ses compétences oratoires dans diverses situations professionnelles</p>		<p><u>Qualité de l'auto-évaluation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat parle en termes de forces, les éléments déjà maîtrisés à perpétuer, et d'axes d'amélioration, les éléments à travailler pour progresser - Il ne parle pas de points négatifs. Il évite le vocabulaire dévalorisant du type « j'ai raté », « je me suis trompé », « je suis nul », etc. - Il ne cherche pas à justifier d'éventuelles erreurs - Il met autant en avant voire plus ses forces que ses axes d'amélioration
<p>Déceler les éventuels besoins spécifiques de ses interlocuteurs liés ou non à un handicap, en utilisant le questionnement neutre et des exemples, afin de s'y adapter et de rendre son intervention orale inclusive et accessible à toute personne</p>		<p><u>Clarté et subtilité de l'adaptation aux besoins spécifiques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Avant de démarrer son intervention, le candidat demande si des personnes ont des besoins spécifiques, en donnant au moins deux exemples (liste non exhaustive) : parler fort ; parler lentement ; décrire à l'oral les images ou objets montrés ; pouvoir poser des questions en cours de présentation ; adapter la disposition du mobilier - A aucun moment il n'aborde ou questionne sur les raisons de ces besoins. Il ne demande pas non plus si quelqu'un est atteint d'un handicap - Au cours de son intervention, le candidat tient compte du ou des besoins exprimés
<p>Gérer les séances de questions/réponses en posant un cadre clair ainsi qu'en mobilisant son écoute et son assurance afin de montrer son expertise sur le sujet abordé et de renforcer la confiance de ses interlocuteurs</p>		<p><u>Clarté et respect du cadre :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - En début d'intervention, le candidat pose clairement le cadre : il indique s'il souhaite que les questions soient posées en cours de présentation ou à la fin. Lorsque le cadre n'est pas respecté, il le rappelle immédiatement <p><u>Qualité des réponses aux questions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat est généralement en mesure de répondre aux questions portant sur le sujet de son intervention. Si ponctuellement il n'en est pas capable, il le reconnaît avec humilité. Sans donner d'excuses, il annonce alors simplement qu'il cherchera l'information, ou explique pourquoi celle-ci n'est pas disponible - Le candidat écoute la question jusqu'au bout. Il fait des réponses courtes, précises et directement en lien avec la question. S'il n'est pas certain d'avoir compris la question, il n'hésite pas à reformuler pour s'en assurer ou à demander à répéter

<p>Gérer les imprévus, les critiques et les tentatives de déstabilisation en gardant une maîtrise de soi et de son intervention afin de pouvoir réussir sa prise de parole et atteindre son objectif même en situation difficile</p>		<p><u>Maitrise de soi :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Le candidat ne montre pas de signes apparents de stress venant gêner l'intervention orale : balbutiements répétés ; fortes hésitations ; perte de mémoire ; montée d'émotion incontrôlable. S'il en montre, il les identifie et les maîtrise en utilisant l'une des techniques suivantes : assumer et verbaliser son malaise ; respirer calmement ; reformuler pour se laisser du temps pour répondre ; demander à faire une pause- Le candidat affronte les difficultés. Il traite les questions et tient compte des événements imprévus <p><u>Maitrise du déroulement de l'intervention orale :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Pendant la mise en situation, lorsque le jury interrompt le candidat avec une question déstabilisante, le candidat démontre sa capacité à maintenir le bon déroulement de l'intervention. Il garde son calme. Il interrompt temporairement l'intervention et redéfinit un cadre propice à sa reprise. Il prend du recul, il reformule la question pour s'assurer d'avoir bien compris, puis répond ou explique pourquoi il estime ne pas avoir à répondre
--	--	--