Intitulé : Manager une équipe de proximité (CP FFP)

Description du métier, de l'activité ou de la situation professionnelle à partir duquel le dispositif visant la certification est initié :		
49% des cadres travaillent dans des structures TPE et PME sur le territoire français et la promotion interne est la voie d'accès principale aux responsabilités managériales. Une indispensable combinaison de compétences métier et comportementales doit être conciliée pour répondre aux impératifs de performance et aux attentes. Les experts métier devenu des manageurs ont besoin de légitimer leur rôle auprès des équipes. Notre certification s'adresse aux manageurs hiérarchiques et fonctionnels de petites équipes ou de groupes de projet d'entreprise de toutes tailles, des manageurs en prise de poste ou plus expérimentés qui souhaitent renforcer leurs compétences managériales. Plus globalement, elle s'adresse aux manageurs « experts métier » principalement issus de la promotion interne, qui ont une équipe à encadrer, ou des créateurs ou gérants d'entreprise qui embauchent des collaborateurs ou constituent une équipe. Plus globalement, elle s'adresse aux managers "expertise métier", principalement issus de la promotion interne, qui ont une équipe a encadrer, ou des créateur ou gérant d'entreprise qui embauchent des collaborateurs ou constitue une équipe.		
Référentiel de compétences	**Référentiel de certification**	
	Modalité(s)	**Critères**
C1 – Communiquer, soit en interaction avec une ou des personnes, soit en direction d'un public, en adaptant sa communication aux caractéristiques des personnes en situation de handicap pour transmettre un message	L'évaluation des compétences est composée de deux modalités : **Modalités 1 – Présentation d'un dossier individuel** Le candidat rédige un dossier de synthèse de pilotage de projet de type optimisation, résolution, mise en œuvre d'obligation, développement). Il présente au jury une synthèse à l'oral en s'appuyant sur un support.	Le message est structuré, compréhensible et audible Les signaux de communication non verbale sont repérés Les questions sont soit ouvertes, de précisions, ou fermées L'écoute est active La reformulation est adaptée au message, au contexte à la situation Le message exprimé va à l'essentiel La situation de handicap est identifiée Les adaptations mises en œuvre son adaptées à la situation de handicap

Intitulé : Manager une équipe de proximité (CP FFP)

C2 - Gérer un projet de service en appliquant une méthodologie adaptative qui permette de le démarrer, de suivre chaque phase, de l'animer et le piloter pour atteindre l'objectif.	Le jury interroge le candidat sur sa présentation en mobilisant la grille d'évaluation des compétences **Modalité 2 – Mise en situation et échanges avec le jury** Le jury propose plusieurs situations contextualisées en lien avec les compétences non abordées dans la modalité 1 d'évaluation. Le candidat présente sa réponse, Il répond aux questions du jury et argumente ses choix	Le contexte, l'origine et les enjeux du projet sont formalisés La définition de l'objectif est précise Les indicateurs quantitatifs, qualitatifs, avant et après projets sont définis et adaptés Le périmètre est défini Le planning est cohérent, Les ressources internes, et externes nécessaires à la réussite du projet sont identifiées, Les risques sont évalués en termes de gravité et probabilité. Ils sont anticipés par un plan d'action Les coûts directs et indirects sont identifiés et tracés pour calculer un retour sur investissement Les scénarii de solution sont formalisés, en identifiant les avantages et inconvénient de chaque solution, et permettent une prise de décision par la hiérarchie
C3 – Animer l'équipe en déclinant les objectifs opérationnels du service ou de la mission, en leur donnant du sens, et en organisant des réunions motivantes pour développer l'efficacité collective.		La préparation permet d'identifier le sens implicite, le processus adapté et le contenu de la réunion Le cadre est posé Les outils d'animation mobilisés sont adaptés et en cohérence avec l'objectif La réunion est participative et les solutions sont coconstruites Les indicateurs de performance sont suivis et commentés L'état d'avancement des projets en cours est identifié
C4 - Fixer des objectifs individuels en réalisant des entretiens d'activité pour développer la performance		Les objectifs individuels sont en cohérence avec les objectifs opérationnels du service Les objectifs sont SMART - Simples et spécifiques (précisément définis) - Mesurables (les indicateurs sont quantitatifs et/ou qualitatifs) - Atteignables (le candidat a les moyens d'atteindre l'objectif) - Révisables (en cas d'imprévus l'objectif peut être revus en cours d'année) - Temporels (définit dans le temps) Les objectifs sont coconstruits
C5 – Adapter son management aux besoins de chaque collaborateur, en menant des entretiens spécifiques en fonction de la situation, pour développer l'autonomie, la motivation		Le besoin du collaborateur est identifié Le questionnement est varié, l'écoute et la reformulation sont pratiqués La posture est bienveillante La communication non verbale est prise en compte Le collaborateur est accueilli Les phases de l'entretien de motivation sont respectées - Questionne le collaborateur avec une question ouverte - Présente le constat de son observation

		- Ecoute - Approfondit par des questions de précisions - Reformule - Coconstruit un plan d'action - Clôture par un message de confiance Les phases de l'entretien de recadrage sont respectées - Présente les points positifs (ou/et qualités du collaborateur) - Enonce le problème en s'appuyant sur des éléments factuels - Questionne le collaborateur sur sa perception et les raisons du problème - Décrit les impacts sur l'ensemble du système (360°) - Intègre les impacts sur le respect du règlement intérieur - Sollicite le collaborateur sur la recherche de solutions - Valide la solution et la date de mise en œuvre - Clôture par un message de confiance
C6 – Gérer les conflits en analysant la situation conflictuelle, les sources de conflit, les différents impacts, pour les résoudre par la mise en œuvre d'un plan d'action		Les protagonistes sont réunis et questionnés pour comprendre le conflit Les faits sont caractérisés Les points **d'accords** entre les protagonistes sont identifiés Les points de **malentendu** sont identifiés Les **malentendus** sont levés par l'identification des actions correctives Les points de **désaccords** sont identifiés Le **compromis** est négocié avec les parties prenantes Le plan d'action décline la résolution du conflit Les solutions trouvées sont collaboratives La posture est celle du médiateur et fait preuve de neutralité
C7 – Organiser l'activité, en la structurant, en identifiant les activités à déléguer à ses collaborateurs et les facteurs de stress afin de gérer la pression pour soi-même et ses collaborateurs		La méthode NERAC est appliquée - Note (les taches) - Estime (la durée de la tache) - Réserve du temps pour chaque tache - Arbitre en fonction des priorités - Contrôle son activité La « valeur ajoutée » en qualité de manager est caractérisée La structuration de la délégation permet de faire monter en compétences les collaborateurs Le fonctionnement en situation de stress est compris et les signaux de stress chez le collaborateur sont repérés