



**MINISTÈRE  
DU TRAVAIL,  
DE L'EMPLOI  
ET DE L'INSERTION**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**CERTIFICATION RELATIVE AUX COMPETENCES ACQUISES DANS L'EXERCICE D'UN MANDAT  
DE REPRESENTANT DE PERSONNEL OU D'UN MANDAT SYNDICAL**

**SYNTHESE DES REFERENTIELS DE COMPETENCES  
ET D'EVALUATION TRANSFERABLES**

**Domaine de compétences  
"Assistance dans la prise en charge d'un projet"**

**Les référentiels de compétences et d'évaluation complets sont disponibles à l'adresse suivante :**

<https://www.banque.di.afpa.fr/EspaceEmployeursCandidatsActeurs/EGPResultat.aspx?ct=01371m01&type=t>

## Introduction

La certification relative aux compétences acquises dans l'exercice d'un mandat de représentant du personnel ou d'un mandat syndical a été créée suite à la loi Rebsamen sur le dialogue social et l'emploi du 17 août 2015 qui précise dans son article L.6112-4 que :

*« Les ministres chargés du travail et de la formation professionnelle établissent une liste des compétences correspondant à l'exercice d'un mandat de représentant du personnel ou d'un mandat syndical. Après avis de la Commission nationale de la certification professionnelle, ces compétences font l'objet d'une certification inscrite à l'inventaire mentionné au dixième alinéa du II de l'article L. 335-6 du code de l'éducation. La certification est enregistrée en blocs de compétences qui permettent d'obtenir des dispenses dans le cadre notamment d'une démarche de validation des acquis de l'expérience permettant, le cas échéant, l'obtention d'une autre certification ».*

Les référentiels de compétences ont donc été élaborés à partir de l'analyse des activités des mandatés syndicaux ou des représentants du personnel avec l'objectif de traduire la mise en œuvre de ces activités dans des référentiels de compétences qualifiés de transférables du fait de leur rapprochement avec les activités et les compétences des certificats de compétences professionnelle des titres mis en correspondance.

**La formulation des critères qui évaluent les compétences prend donc en compte cette notion de transférabilité des activités déployées dans le cadre d'un mandat syndical vers les activités à déployer dans le contexte de mise en œuvre des compétences visés par le CCP transférable.**

### Vue synoptique du référentiel de compétences

	<b>Domaine de compétences</b>	<b>N° CP</b>	<b>Compétences professionnelles</b>
	<b>Assistance dans la prise en charge d'un projet</b>	1	Contribuer à la mise en œuvre d'un projet
		2	Mettre en œuvre une action de communication
		3	Organiser un évènement
		4	Contribuer à la gestion des ressources humaines



**Résumé du référentiel de compétences et d'évaluation de la certification relative aux compétences acquises dans l'exercice d'un mandat de représentant de personnel ou d'un mandat syndical**

Compétences	Critères d'évaluation	Modalités	Production attendue
<p><b>Contribuer à la mise en œuvre d'un projet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer à l'élaboration d'un projet</li> <li>- Contribuer à la coordination des opérations, au suivi du plan d'actions et des activités</li> <li>- Veiller au respect des priorités et de la répartition des tâches</li> <li>- Utiliser un logiciel de gestion de projet pour suivre l'état d'avancement des tâches et alerter si un écart est constaté</li> <li>- Proposer des mesures correctives en cas d'aléas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les objectifs du projet et ses étapes de déploiement sont intégrés dans sa définition</li> <li>- Des outils de planification et de gestion de projet sont mobilisables</li> <li>- Les contraintes du projet sont traitées et intégrées (procédures, échéances, budget...)</li> <li>- Les aléas identifiés sont pris en compte</li> <li>- Les retards du réalisé par rapport à l'objectif sont identifiés et des mesures correctives pertinentes sont proposées</li> </ul>	<p><b>Questionnement à partir de la production 1 :</b></p> <p>Production écrite</p>	<p>En amont de la session, le candidat rédige une production en trois chapitres comprenant 3000 à 4000 caractères soit (2 à 4 pages).</p> <p><b><u>Dans le 1<sup>er</sup> chapitre</u></b> le candidat présente 1 situation représentative de son expérience, qui lui a permis de mettre en œuvre la compétence « Contribuer à la mise en œuvre d'un projet ». Le candidat décrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le contexte d'élaboration du projet, ses objectifs et ses étapes de déploiement ;</li> <li>- les contraintes identifiées et la manière dont elles ont été prises en compte ;</li> <li>- les aléas repérés et leur prise en compte ;</li> <li>- les retards du réalisé par rapport à l'objectif et les mesures correctives proposées.</li> </ul> <p><b><u>Dans le 2<sup>ème</sup> chapitre</u></b> le candidat analyse les écarts entre son expérience et la pratique d'un assistant de direction dans une structure ou une entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en matière de types de projets et de contextes de mise en œuvre ;</li> <li>- en matière d'outils de planification et de gestion de projet.</li> </ul> <p><b><u>Dans le 3<sup>ème</sup> chapitre</u></b> le candidat rédige un argumentaire synthétique soulignant les principaux points d'appuis lui permettant de démontrer sa capacité à contribuer à la mise en œuvre d'un projet en tant qu'assistant de direction.</p>

		<p>Présentation Orale devant le jury</p> <p>Questionnement du jury</p>	<p>Le candidat présente oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des contextes dans lesquels il a été amené à mettre en œuvre la compétence « Contribuer à la mise en œuvre d'un projet » ;</li> <li>- les raisons qui l'ont conduit à choisir la situation exposée ;</li> <li>- tout point qu'il juge pertinent pour donner un éclairage complémentaire à sa production écrite.</li> </ul> <p>Puis le jury le questionne, en s'appuyant sur un guide d'entretien.</p> <p>A partir du questionnement, le candidat aura à argumenter en quoi les compétences développées lors des situations rencontrées durant son mandat et les acquis complémentaires qu'il se sera appropriés, lui permettront d'intervenir dans un contexte professionnel de contribution à la mise en œuvre d'un projet en tant qu'assistant de direction.</p>
<p><b>Organiser un évènement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre en charge et optimiser l'organisation d'un évènement (séminaire, colloque, salon professionnel...) dans le respect des contraintes budgétaires, des délais et des échéances</li> <li>- Définir les moyens nécessaires à la mise en œuvre de l'évènement, le planifier et en suivre le déroulement</li> <li>- Concevoir les différents supports de communication.</li> <li>- Faire le bilan de l'action sur le plan quantitatif et qualitatif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– L'organisation de l'évènement est optimisée</li> <li>– L'ordonnancement des étapes est cohérent au regard de la réalisation</li> <li>– Les postes budgétaires à prendre en compte sont identifiés.</li> <li>– Les données quantitatives et qualitatives de l'évènement sont exploitées pour réaliser le bilan</li> </ul>	<p><b>Questionnement à partir de la production 2 :</b></p> <p>Production écrite</p>	<p>En amont de la session, le candidat rédige une production en trois chapitres comprenant 5000 à 6000 caractères soit (4 à 6 pages).</p> <p><b><u>Dans le 1<sup>er</sup> chapitre</u></b> le candidat présente 1 situation représentative qui lui a permis de mettre en œuvre les compétences « Organiser un évènement » et « Mettre en œuvre une action de communication ». Le candidat décrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le contexte d'élaboration de l'évènement, et ses objectifs ;</li> <li>- les actions mises en œuvre pour optimiser l'organisation de l'évènement ;</li> <li>- les étapes de la réalisation ;</li> <li>- les supports élaborés pour la communication sur l'évènement en argumentant leur choix. Il intègre des exemples ;</li> <li>- la stratégie utilisée pour communiquer sur l'évènement à travers des exemples permettant d'analyser les informations diffusées et leur présentation.</li> </ul>

<p><b>Mettre en œuvre une action de communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborer des actions de communication à destination de salariés, de collaborateurs, de personnes externes à l'entreprise ou à la structure</li> <li>- Concevoir des supports de communication appropriés au public visé</li> <li>- Organiser des actions en utilisant divers supports de communication (journal, newsletter, revue de presse...)</li> <li>- Assurer la diffusion des supports de communication auprès des cibles destinataires via des prestataires ou et des médias sociaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Les informations diffusées et leur présentation répondent aux objectifs de la communication</li> <li>– Le style rédactionnel est adapté aux objectifs et aux destinataires</li> <li>– Les règles orthographiques, grammaticales et syntaxiques sont respectées</li> </ul>	<p>Présentation Orale devant le jury</p> <p>Questionnement du jury</p>	<p><u>Dans le 2<sup>ème</sup> chapitre</u> le candidat analyse les écarts entre son expérience et la pratique d'un assistant de direction dans l'organisation d'un évènement. Il indique les postes budgétaires à prendre en compte pour l'élaboration d'un budget, en s'appuyant sur un exemple.</p> <p>Il présente des exemples de bilan en analysant les principales données quantitatives et qualitatives sur lesquelles ils ont été établis.</p> <p><u>Dans le 3<sup>ème</sup> chapitre</u> le candidat rédige un argumentaire synthétique soulignant les principaux points d'appuis lui permettant de démontrer sa capacité à organiser un évènement et à contribuer à une action de communication en tant qu'assistant de direction.</p> <p>Le candidat présente oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des contextes dans lesquels il a été amené à mettre en œuvre les compétences « Organiser un évènement » et « contribuer à une action de communication » ;</li> <li>- les raisons qui l'ont conduit à choisir la situation exposée ;</li> <li>- tout point qu'il juge pertinent pour donner un éclairage complémentaire à sa production écrite.</li> </ul> <p>Puis le jury le questionne, en s'appuyant sur un guide d'entretien.</p> <p>A partir du questionnement, le candidat aura à argumenter en quoi les compétences développées lors des situations rencontrées durant son mandat et les acquis complémentaires qu'il se sera appropriés, lui permettront d'intervenir dans un contexte professionnel d'organisation d'un évènement et de contribution à l'action de communication en tant qu'assistant de direction.</p>
--	--	--	--

<p><b>Contribuer à la gestion des ressources humaines</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer un planning de congés et d'absences en fonction des contraintes de la structure et des souhaits de salariés</li> <li>- Rédiger une offre d'emploi à partir d'un profil de poste en respectant les obligations légales et les principes de non-discrimination en vigueur</li> <li>- Planifier les entretiens de candidats retenus pour optimiser le processus de recrutement</li> <li>- Répondre de manière pertinente aux demandes du personnel, relatives à la législation du travail en s'appuyant sur des recherches réalisées sur des sites fiables</li> <li>- Assurer le suivi du plan de développement des compétences des salariés afin de communiquer les données nécessaires à la réalisation des bilans.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La planification des congés prend en compte les contraintes de la structure et les souhaits des salariés</li> <li>- Les informations transmises au service paie sont exactes et exhaustives</li> <li>- L'offre d'emploi reprend les éléments essentiels du profil de poste</li> <li>- La législation sur la non-discrimination est respectée</li> <li>- Les sources fiables sur la législation du travail sont connues et mobilisées</li> <li>- Les démarches de suivi d'un plan de développement des compétences sont identifiées</li> </ul>	<p>Questionnement à partir de la production 3 :</p> <p>Production écrite</p> <p>Présentation Orale devant le jury</p>	<p>En amont de la session, le candidat rédige une production en « 3 chapitres comprenant 3000 à 4000 caractères soit (2 à 4 pages espace compris).</p> <p><b>Dans le 1er chapitre</b> le candidat présente une situation qu'il a rencontrée ou observée et analysée, auprès d'un assistant de direction qui met en œuvre la compétence « Contribuer à la gestion administrative des ressources humaines ».</p> <p>Le candidat présente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les éléments à prendre en compte pour une planification de congés dans le contexte analysé ;</li> <li>- Les informations à transmettre à un service paie ;</li> <li>- Une annonce qu'il a rédigée à partir d'un profil de poste. Il argumente en quoi cette annonce est en adéquation et respecte la législation sur la non-discrimination ;</li> <li>- Des exemples de sources fiables sur la législation du travail qu'il a mobilisé ;</li> <li>- Des démarches de suivi d'un plan de développement des compétences.</li> </ul> <p><b>Dans le 2<sup>ème</sup> chapitre</b> le candidat analyse les écarts entre son expérience et la pratique d'un assistant de direction dans la contribution à la gestion administrative des ressources humaines.</p> <p><b>Dans le 3<sup>ème</sup> chapitre</b> le candidat rédige un argumentaire synthétique soulignant les principaux points d'appuis lui permettant de démontrer sa capacité à contribuer à la gestion administrative des ressources humaines en tant qu'assistant de direction.</p> <p>Le candidat présente oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le contexte de mise en œuvre de la situation présentée ;</li> <li>- les acquis obtenus à partir de la situation exposée ;</li> <li>- tout point qu'il juge pertinent pour donner un éclairage complémentaire à sa production écrite.</li> </ul>
--	--	---	--



		Questionnement du jury	Puis le jury le questionne, en s'appuyant sur un guide d'entretien. A partir du questionnement, le candidat aura à argumenter en quoi les compétences développées dans la situation observée et les acquis complémentaires qu'il se sera appropriés, lui permettront de contribuer à la gestion administrative des ressources humaines en tant qu'assistant de direction.
--	--	---------------------------	--



**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconques."



Réalisé par l'AFPA pour le compte de l'Etat.



**MINISTÈRE  
DU TRAVAIL,  
DE L'EMPLOI  
ET DE L'INSERTION**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**CERTIFICATION RELATIVE AUX COMPETENCES ACQUISES DANS L'EXERCICE D'UN MANDAT  
DE REPRESENTANT DE PERSONNEL OU D'UN MANDAT SYNDICAL**

**SYNTHESE DES REFERENTIELS DE COMPETENCES  
ET D'EVALUATION TRANSFERABLES**

**Domaine de compétences  
"Encadrement et Animation Equipe"**

**Les référentiels de compétences et d'évaluation complets sont disponibles à l'adresse suivante :**

<https://www.banque.di.afpa.fr/EspaceEmployeursCandidatsActeurs/EGPResultat.aspx?ct=01371m01&type=t>

## Introduction

La certification relative aux compétences acquises dans l'exercice d'un mandat de représentant du personnel ou d'un mandat syndical a été créée suite à la loi Rebsamen sur le dialogue social et l'emploi du 17 août 2015 qui précise dans son article L.6112-4 que :

*« Les ministres chargés du travail et de la formation professionnelle établissent une liste des compétences correspondant à l'exercice d'un mandat de représentant du personnel ou d'un mandat syndical. Après avis de la Commission nationale de la certification professionnelle, ces compétences font l'objet d'une certification inscrite à l'inventaire mentionné au dixième alinéa du II de l'article L. 335-6 du code de l'éducation. La certification est enregistrée en blocs de compétences qui permettent d'obtenir des dispenses dans le cadre notamment d'une démarche de validation des acquis de l'expérience permettant, le cas échéant, l'obtention d'une autre certification ».*

Les référentiels de compétences ont donc été élaborés à partir de l'analyse des activités des mandatés syndicaux ou des représentants du personnel avec l'objectif de traduire la mise en œuvre de ces activités dans des référentiels de compétences qualifiés de transférables du fait de leur rapprochement avec les activités et les compétences des certificats de compétences professionnelle des titres mis en correspondance.

**La formulation des critères qui évaluent les compétences prend donc en compte cette notion de transférabilité des activités déployées dans le cadre d'un mandat syndical vers les activités à déployer dans le contexte de mise en œuvre des compétences visés par le CCP transférable.**

### Vue synoptique du référentiel de compétences

	Domaine de compétences	N° CP	Compétences professionnelles
	<b>Encadrement et animation d'équipe</b>	1	Organiser et piloter l'activité d'une équipe
2		Optimiser le fonctionnement d'une unité ou d'un service	
3		Assurer la gestion opérationnelle des ressources humaines d'une unité ou d'un service	
4		Contribuer à la gestion prévisionnelle des ressources humaines d'une structure	

**Résumé du référentiel de compétences et d'évaluation de la certification relative aux compétences acquises dans l'exercice d'un mandat de représentant de personnel ou d'un mandat syndical**

Compétences	Critères d'évaluation	Modalités	Production attendue
<p><b>Organiser et piloter l'activité d'une équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fixer des objectifs collectifs et individuels et les décliner en plans d'actions opérationnels</li> <li>- Planifier et répartir les activités des membres de l'équipe et en suivre la réalisation</li> <li>- Analyser et traiter les écarts, réguler les problèmes et les tensions au sein de l'équipe</li> <li>- Conduire des entretiens de pilotage de l'activité, animer des réunions de travail</li> </ul> <p><b>Optimiser le fonctionnement d'une unité ou d'un service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser le fonctionnement de l'unité ou du service</li> <li>- Evaluer les enjeux en termes de production</li> <li>- Recueillir et repérer les dysfonctionnements au regard des objectifs</li> <li>- Etablir un diagnostic et mettre en œuvre les actions adaptées au diagnostic</li> <li>- Choisir une stratégie de communication adaptée aux actions à mettre en œuvre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les objectifs collectifs et individuels fixés sont en adéquation avec la politique de la structure</li> <li>- Une méthode et des outils de suivi des activités sont mobilisés</li> <li>- Les écarts de réalisation des activités de production sont analysés et traités</li> <li>- Les techniques d'entretien mises en œuvre sont adaptées aux situations à traiter</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le diagnostic posé sur le fonctionnement de l'unité ou du service est précis et juste au regard des objectifs à atteindre</li> <li>- Les enjeux en termes de production pour l'entreprise ou la structure sont évalués correctement</li> <li>- Les actions à mettre en œuvre sont détaillées et adaptées au diagnostic réalisé</li> <li>- La stratégie de communication est appropriée aux actions à mettre en œuvre</li> </ul>	<p><b>Questionnement à partir de la production 1 :</b></p> <p>Production écrite</p>	<p>En amont de la session, le candidat rédige une production en trois chapitres comprenant entre 5000 et 6000 caractères (4 à 6 pages).</p> <p><u>Dans le 1er chapitre</u>, le candidat présente 1 situation représentative de son expérience, qui lui a permis de mettre en œuvre les 2 compétences « Organiser et piloter l'activité d'une équipe » et « Optimiser le fonctionnement d'une unité ou d'un service ».</p> <p>Le candidat décrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les objectifs collectifs et individuels fixés et illustre en quoi ces objectifs sont en adéquation avec la politique de l'organisation syndicale ;</li> <li>- la méthode et les outils de suivi des activités ;</li> <li>- des exemples de techniques d'entretien adaptées à la situation présentée ;</li> <li>- les points clés d'un diagnostic sur le fonctionnement de la section syndicale et les enjeux identifiés ;</li> <li>- les actions proposées et déployées suite au diagnostic réalisé ;</li> <li>- la stratégie de communication adoptée pour informer les élus sur les actions à mettre en œuvre.</li> </ul> <p><u>Dans le 2ème chapitre</u>, le candidat analyse les écarts entre son expérience et une situation d'encadrement et d'animation d'équipe dans une unité de production et fait le lien entre la situation présentée et les méthodes et techniques à mettre en œuvre pour organiser et piloter l'activité d'une équipe et optimiser le fonctionnement d'une unité ou d'un service. Il présente notamment les écarts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- entre le suivi des activités dans une section syndicale et le suivi des activités dans une unité de production ;</li> <li>- entre l'évaluation des enjeux dans la situation présentée et l'évaluation des enjeux en termes de production dans une unité ou un service.</li> </ul>

		<p>Présentation Orale devant le Jury</p> <p>Questionnement du Jury</p>	<p><u>Dans le 3ème chapitre</u>, le candidat rédige un argumentaire synthétique soulignant les principaux points d'appuis lui permettant de démontrer sa capacité à piloter l'activité d'une équipe et à optimiser le fonctionnement de celle-ci dans le contexte d'une unité de production.</p> <p>Le candidat présente oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- des contextes dans lesquels il a été amené à mettre en œuvre les compétences « Organiser et piloter l'activité d'une équipe » et « Optimiser le fonctionnement d'une unité ou d'un service » ;</li><li>- les raisons qui l'ont conduit à choisir la situation exposée ;</li><li>- tout point qu'il juge pertinent pour donner un éclairage complémentaire à sa production écrite.</li></ul> <p>Puis le jury le questionne, en s'appuyant sur un guide d'entretien. A partir du questionnement, le candidat aura à argumenter en quoi les compétences développées lors des situations rencontrées durant son mandat et les acquis complémentaires qu'il se sera appropriés, lui permettront d'intervenir dans un contexte professionnel de manager d'unité.</p>
--	--	--	---





<p><b>Contribuer à la gestion prévisionnelle des ressources humaines d'une structure</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Contribuer à l'analyse de la situation économique et des évolutions internes et externes des organisations, des emplois et des postes de travail</li><li>- Aider à anticiper les risques en matière de ressources humaines,</li><li>- Définir de manière prospective les types de postes, les compétences les effectifs nécessaires à partir du bilan des ressources humaines</li><li>- Participer à la définition des moyens à mettre en œuvre pour mobiliser et adapter les ressources humaines aux besoins de la structure</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- La démarche GPEC pour une unité de production est bien appréhendée</li><li>- Une méthodologie de gestion des ressources humaines est mobilisable</li><li>- Des outils permettant d'identifier les qualifications nécessaires à une structure peuvent être utilisés dans différentes situations</li></ul>	<p>Questionnement du Jury</p> <p>Questionnement à partir de la production 3 :</p> <p>Production écrite</p>	<p>Puis le jury le questionne, en s'appuyant sur un guide d'entretien.</p> <p>A partir du questionnement, le candidat aura à argumenter en quoi les compétences développées lors des situations rencontrées durant son mandat et les acquis complémentaires qu'il se sera appropriés, lui permettront d'intervenir dans un contexte professionnel de manager d'unité.</p> <p>En amont de la session, le candidat rédige une production en trois chapitres comprenant entre 3000 et 4000 caractères (2 à 4 pages).</p> <p><b><u>Dans le 1er chapitre</u></b> le candidat présente 1 situation représentative de la compétence « Contribuer à la gestion prévisionnelle des ressources humaines d'une structure » qu'il a rencontrée ou observée et analysée. Il décrit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- les points clés d'une démarche GPEC mise en œuvre ou observée dans une unité de production ;</li><li>- une méthodologie de gestion des ressources humaines ;</li><li>- des outils permettant d'identifier les qualifications nécessaires à une structure.</li></ul> <p><b><u>Dans le 2ème chapitre</u></b> le candidat analyse les écarts entre son expérience et les acquis dans la situation observée et analysée et une situation de gestion prévisionnelle des ressources humaines d'une unité ou d'un service.</p> <p><b><u>Dans le 3ème chapitre</u></b> le candidat rédige un argumentaire synthétique soulignant les principaux points d'appuis lui permettant de démontrer sa capacité à assurer la gestion prévisionnelle des ressources humaines d'une unité ou d'un service</p>
--	--	--	---

		Présentation Orale devant le Jury	Le candidat présente oralement : <ul style="list-style-type: none"><li>- le contexte de mise en œuvre de la situation présentée ;</li><li>- les acquis obtenus à partir de la situation qu'il a rencontrée ou observée et analysée ;</li><li>- tout point qu'il juge pertinent pour donner un éclairage complémentaire à sa production écrite.</li></ul>
		Questionnement du Jury	Puis le jury le questionne, en s'appuyant sur un guide d'entretien. A partir du questionnement, le candidat aura à argumenter en quoi les compétences développées lors des situations rencontrées durant son mandat et les acquis complémentaires qu'il se sera appropriés, lui permettront d'intervenir dans un contexte professionnel de manager d'unité.

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconques."





**MINISTÈRE  
DU TRAVAIL,  
DE L'EMPLOI  
ET DE L'INSERTION**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**CERTIFICATION RELATIVE AUX COMPETENCES ACQUISES DANS L'EXERCICE D'UN MANDAT  
DE REPRESENTANT DE PERSONNEL OU D'UN MANDAT SYNDICAL**

**SYNTHESE DES REFERENTIELS DE COMPETENCES  
ET D'EVALUATION TRANSFERABLES**

**Domaine de compétences  
"Gestion et traitement de l'information"**

**Les référentiels de compétences et d'évaluation complets sont disponibles à l'adresse suivante :**

<https://www.banque.di.afpa.fr/EspaceEmployeursCandidatsActeurs/EGPResultat.aspx?ct=01371m01&type=t>

## Introduction

La certification relative aux compétences acquises dans l'exercice d'un mandat de représentant du personnel ou d'un mandat syndical a été créée suite à la loi Rebsamen sur le dialogue social et l'emploi du 17 août 2015 qui précise dans son article L.6112-4 que :

*« Les ministres chargés du travail et de la formation professionnelle établissent une liste des compétences correspondant à l'exercice d'un mandat de représentant du personnel ou d'un mandat syndical. Après avis de la Commission nationale de la certification professionnelle, ces compétences font l'objet d'une certification inscrite à l'inventaire mentionné au dixième alinéa du II de l'article L. 335-6 du code de l'éducation. La certification est enregistrée en blocs de compétences qui permettent d'obtenir des dispenses dans le cadre notamment d'une démarche de validation des acquis de l'expérience permettant, le cas échéant, l'obtention d'une autre certification ».*

Les référentiels de compétences ont donc été élaborés à partir de l'analyse des activités des mandatés syndicaux ou des représentants du personnel avec l'objectif de traduire la mise en œuvre de ces activités dans des référentiels de compétences qualifiés de transférables du fait de leur rapprochement avec les activités et les compétences des certificats de compétences professionnelle des titres mis en correspondance.

**La formulation des critères qui évaluent les compétences prend donc en compte cette notion de transférabilité des activités déployées dans le cadre d'un mandat syndical vers les activités à déployer dans le contexte de mise en œuvre des compétences visés par le CCP transférable.**

### Vue synoptique du référentiel de compétences

	Domaine de compétences	N° CP	Compétences professionnelles
	<b>Gestion et traitement de l'information</b>	1	Assurer la collecte, le traitement et la diffusion de l'information
		2	Rédiger des écrits professionnels en français et en anglais
		3	Assurer à l'oral l'interface entre le dirigeant et ses collaborateurs
		4	Classer des documents pour assurer une traçabilité de l'information

**Résumé du référentiel de compétences et d'évaluation de la certification relative aux compétences acquises dans l'exercice d'un mandat de représentant de personnel ou d'un mandat syndical**

Compétences	Critères d'évaluation	Modalités	Production attendue
<p><b>Assurer la collecte, le traitement et la diffusion de l'information</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer une veille, sélectionner des sources d'informations</li> <li>- Collecter des informations pertinentes et en vérifier la fiabilité</li> <li>- Synthétiser les informations (notes de synthèse, données chiffrées, dossiers documentaires), les commenter pour en faciliter la compréhension.</li> <li>- Diffuser les informations adéquates et actualisées auprès d'une ou plusieurs personnes de l'entité, en utilisant le format adapté et en respectant les usages professionnels</li> </ul> <p><b>Classer des documents pour assurer une traçabilité de l'information</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser le classement et l'archivage physique ou numérique selon les règles en vigueur dans l'entreprise ou la structure</li> <li>- Organiser un système permettant de tracer l'information en concevant un outil de suivi ou en s'appuyant sur un outil ou un logiciel existant</li> <li>- Respecter les contraintes, les procédures et les règles de confidentialité en vigueur dans l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les sources d'informations utilisées sont fiables</li> <li>- Les informations sélectionnées sont utiles pour l'activité de l'entité concernée</li> <li>- Les informations diffusées sont en adéquation avec les besoins des destinataires</li> <li>- Le format de diffusion de l'information est adapté aux types d'information et aux destinataires</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le classement physique est organisé de manière claire et facilitante pour les utilisateurs</li> <li>- Le classement numérique permet une accessibilité rapide aux dossiers et aux documents</li> <li>- Les règles de confidentialité et de sécurité sont respectées</li> <li>- L'historique et la gestion de versions successives des documents émis sont rapidement accessibles</li> <li>- L'origine d'une information ou d'une donnée peut être facilement retrouvée</li> </ul>	<p><b>Questionnement à partir de la production 1 :</b></p> <p>Production écrite</p>	<p>En amont de la session, le candidat rédige une production en trois chapitres comprenant entre 5000 et 6000 caractères (4 à 6 pages).</p> <p><u>Dans le 1er chapitre</u> le candidat présente 1 situation représentative de son expérience, qui lui a permis de mettre en œuvre les 2 compétences « Assurer la collecte, le traitement et la diffusion de l'information » et « Classer des documents pour assurer une traçabilité de l'information ».</p> <p>Le candidat décrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les sources d'information qu'il utilise ;</li> <li>- les informations utiles qu'il a sélectionnées à partir d'exemples précis,</li> <li>- des exemples de différents formats d'informations qu'il a diffusées à des destinataires, en illustrant en quoi ils sont en adéquation avec leurs besoins ;</li> <li>- les modes d'organisation physique et numérique des documents et leurs intérêts au regard des besoins des utilisateurs ;</li> <li>- les procédures à suivre pour garantir le respect de la confidentialité et la sécurité des informations.</li> </ul> <p><u>Dans le 2eme chapitre</u> le candidat analyse les écarts entre son expérience et la pratique d'un assistant de direction. Il fait le lien entre la situation présentée et les méthodes et techniques à mettre en œuvre pour assurer la collecte, le traitement et la diffusion de l'information, et le classement des documents en tant qu'assistant de direction.</p> <p><u>Dans le 3eme chapitre</u> le candidat rédige un argumentaire synthétique soulignant les principaux points d'appuis lui permettant de démontrer sa capacité à gérer et traiter de l'information en tant qu'assistant de direction.</p>



		<p>Présentation Orale devant le Jury</p> <p>Questionnement du jury</p>	<p>Le candidat présente oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des contextes dans lesquels il a été amené à mettre en œuvre les compétences « Assurer la collecte, le traitement et la diffusion de l'information » et « Classer des documents pour assurer une traçabilité de l'information » ;</li> <li>- les raisons qui l'ont conduit à choisir la situation exposée ;</li> <li>- tout point qu'il juge pertinent pour donner un éclairage complémentaire à sa production écrite.</li> </ul> <p>Puis le jury le questionne, en s'appuyant sur un guide d'entretien. A partir du questionnement, le candidat aura à argumenter en quoi les compétences développées lors des situations rencontrées durant son mandat lui permettront d'intervenir dans un contexte professionnel d'assistant de direction.</p>
<p><b>Rédiger des écrits professionnels en français et en anglais</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédiger dans les règles d'usage des écrits professionnels de différentes natures (courriels, courriers, notes, comptes rendus, rapports, présentations)</li> <li>- Diffuser les écrits en respectant les modes opératoires et les procédures de l'entreprise afin d'assurer une transmission d'informations entre un hiérarchique et des salariés, des services internes à l'entreprise, ou un environnement externe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles d'usage sont respectées (présentation, structuration, vocabulaire...)</li> <li>- Le style est adapté aux destinataires</li> <li>- Les règles orthographiques, grammaticales et syntaxiques sont respectées</li> <li>- Le mode de transmission est adapté à la situation (destinataires, niveau d'urgence et de confidentialité, procédures, ...)</li> <li>- Les écrits produits en anglais sont compréhensibles sans équivoque par un interlocuteur anglophone (*)</li> </ul> <p>(*) <i>Anglais : Niveau B2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL) en prérequis.</i></p>	<p><b>Questionnement à partir de la production 2 :</b></p> <p>Production écrite</p>	<p>En amont de la session, le candidat rédige une production en trois chapitres comprenant entre 5000 et 6000 caractères (4 à 6 pages).</p> <p><b>Dans le 1er chapitre</b> le candidat présente 1 situation représentative de son expérience, qui lui a permis de mettre en œuvre la compétence « Rédiger des écrits professionnels en français et en anglais ».</p> <p>Le candidat intègre des exemples d'écrits professionnels qu'il a rédigés et indique en quoi ils sont conformes aux règles d'usage et adaptés aux destinataires.</p> <p>Il indique le mode de transmission choisi pour chacun des exemples et argumente ses choix.</p>

		<p>Présentation Orale devant le jury</p> <p>Questionnement du jury</p>	<p><u>Dans le 2eme chapitre</u> le candidat analyse les écarts entre son expérience et la pratique d'un assistant de direction. Il fait le lien entre la situation présentée et les méthodes et techniques à mettre en œuvre pour rédiger des écrits professionnels en tant qu'assistant de direction.</p> <p><u>Dans le 3eme chapitre</u> le candidat rédige un argumentaire synthétique soulignant les principaux points d'appuis lui permettant de démontrer sa capacité à rédiger des écrits professionnels en tant qu'assistant de direction.</p> <p>Le candidat présente oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des contextes dans lesquels il a été amené à mettre en œuvre la compétence « Rédiger des écrits professionnels en français et en anglais » ;</li> <li>- les raisons qui l'ont conduit à choisir la situation exposée ;</li> <li>- tout point qu'il juge pertinent pour donner un éclairage complémentaire à sa production écrite.</li> </ul> <p>Puis le jury le questionne, en s'appuyant sur un guide d'entretien. A partir du questionnement, le candidat aura à argumenter en quoi les compétences développées lors des situations rencontrées durant son mandat lui permettront d'intervenir dans un contexte professionnel d'assistant de direction.</p>
<p><b>Assurer à l'oral l'interface entre le dirigeant et ses interlocuteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir et informer les visiteurs et les correspondants, en français et en anglais.</li> <li>- Intervenir en interface entre le dirigeant et ses interlocuteurs et assurer un rôle de facilitateur, en recherchant la réponse pertinente à une demande</li> <li>- Mettre en œuvre les techniques de communication professionnelle afin de gérer des situations variées et parfois délicates</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Des stratégies pour faire respecter les consignes de filtrage sont mobilisables</li> <li>- Les techniques d'écoute active peuvent être utilisées</li> <li>- La posture à adopter face à des sollicitations simultanées et/ou insistantes peut être explicitée</li> <li>- L'information transmise oralement par un interlocuteur anglophone est comprise sans ambiguïté (*)</li> <li>- L'expression orale en anglais est compréhensible par un interlocuteur anglophone (*)</li> </ul> <p>(*) <i>Anglais : Niveau B2 du Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL) en prérequis.</i></p>	<p><b>Questionnement à partir de la production 3 :</b></p> <p>Production écrite</p>	<p>En amont de la session, le candidat rédige une production en trois chapitres comprenant entre 5000 et 6000 caractères (4 à 6 pages).</p> <p><u>Dans le 1er chapitre</u> le candidat décrit des situations représentatives de la compétence « Assurer à l'oral l'interface entre le dirigeant et ses interlocuteurs » qu'il a rencontrées ou observées. Il décrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les consignes de filtrage dans les situations présentées et les différentes stratégies identifiées pour faire respecter ces consignes ;</li> <li>- la posture à mettre en œuvre pour faciliter la communication avec les interlocuteurs dans différentes situations ;</li> </ul>

		<p>Présentation Orale devant le jury</p> <p>Questionnement du jury</p>	<p><u>Dans le 2eme chapitre</u> le candidat analyse les écarts entre son expérience et la pratique d'un assistant de direction. Il fait le lien entre les situations présentées et les méthodes et techniques à mettre en œuvre pour assurer à l'oral l'interface entre le dirigeant et ses interlocuteurs en tant qu'assistant de direction.</p> <p><u>Dans le 3eme chapitre</u> le candidat rédige un argumentaire synthétique soulignant les principaux points d'appuis lui permettant de démontrer sa capacité à assurer à l'oral l'interface entre le dirigeant et ses interlocuteurs en tant qu'assistant de direction.</p> <p>Le candidat présente oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- le contexte de mise en œuvre des situations présentées ;</li><li>- les acquis obtenus à partir des situations qu'il a rencontrées ou observées et analysées ;</li><li>- tout point qu'il juge pertinent pour donner un éclairage complémentaire à sa production écrite.</li></ul> <p>Puis le jury le questionne, en s'appuyant sur un guide d'entretien. A partir du questionnement, le candidat aura à argumenter en quoi les compétences développées lors des situations rencontrées durant son mandat et les acquis complémentaires qu'il se sera appropriés, lui permettront d'intervenir dans un contexte professionnel d'assistant de direction.</p>
--	--	--	--

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconques."





**MINISTÈRE  
DU TRAVAIL,  
DE L'EMPLOI  
ET DE L'INSERTION**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**CERTIFICATION RELATIVE AUX COMPETENCES ACQUISES DANS L'EXERCICE D'UN MANDAT  
DE REPRESENTANT DE PERSONNEL OU D'UN MANDAT SYNDICAL**

**SYNTHESE DU REFERENTIEL DE COMPETENCES  
ET D'EVALUATION TRANSFERABLES  
Domaine de compétences  
"Mise en œuvre d'un service de Médiation sociale"**

**Les référentiels de compétences et d'évaluation complets sont disponibles à l'adresse suivante :**

<https://www.banque.di.afpa.fr/EspaceEmployeursCandidatsActeurs/EGPResultat.aspx?ct=01371m01&type=t>

## Introduction

La certification relative aux compétences acquises dans l'exercice d'un mandat de représentant du personnel ou d'un mandat syndical a été créée suite à la loi Rebsamen sur le dialogue social et l'emploi du 17 août 2015 qui précise dans son article L.6112-4 que :

*« Les ministres chargés du travail et de la formation professionnelle établissent une liste des compétences correspondant à l'exercice d'un mandat de représentant du personnel ou d'un mandat syndical. Après avis de la Commission nationale de la certification professionnelle, ces compétences font l'objet d'une certification inscrite à l'inventaire mentionné au dixième alinéa du II de l'article L. 335-6 du code de l'éducation. La certification est enregistrée en blocs de compétences qui permettent d'obtenir des dispenses dans le cadre notamment d'une démarche de validation des acquis de l'expérience permettant, le cas échéant, l'obtention d'une autre certification ».*

Les référentiels de compétences ont donc été élaborés à partir de l'analyse des activités des mandatés syndicaux ou des représentants du personnel avec l'objectif de traduire la mise en œuvre de ces activités dans des référentiels de compétences qualifiés de transférables du fait de leur rapprochement avec les activités et les compétences des certificats de compétences professionnelle des titres mis en correspondance.

**La formulation des critères qui évaluent les compétences prend donc en compte cette notion de transférabilité des activités déployées dans le cadre d'un mandat syndical vers les activités à déployer dans le contexte de mise en œuvre des compétences visés par le CCP transférable.**

### Vue synoptique du référentiel de compétences

	Domaine de compétences	N° CP	Compétences professionnelles
	<b>Mise en œuvre d'un service de médiation sociale</b>	1	Instaurer une relation avec les personnes et présenter un service de médiation sociale
		2	Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation
		3	Faciliter l'accès aux droits et aux services physiques et dématérialisés
		4	Rétablir la relation entre une personne et une structure
		5	Contribuer à la résolution de situations de tension ou de conflit on entre une personne et une structure
		6	Accompagner la personne dans la mise en œuvre de démarches
		7	Rendre compte de son activité
		8	Analyser sa pratique

**Résumé du référentiel de compétences et d'évaluation de la certification relative aux compétences acquises dans l'exercice d'un mandat de représentant de personnel ou d'un mandat syndical**

Compétences	Critères d'évaluation	Modalités	Production attendue
<p><b>Instaurer une relation avec les personnes et présenter un service de médiation sociale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir les personnes ou aller vers elles, se présenter et présenter ses missions</li> <li>- Instaurer une relation de confiance</li> <li>- Ecouter ses interlocuteurs</li> <li>- Expliciter le cadre et les limites de l'intervention afin de permettre aux personnes d'identifier le service de médiation sociale proposé.</li> </ul> <p><b>Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pratiquer une écoute active, le questionnement et la reformulation pour aider la personne à clarifier sa demande, ses attentes et ses besoins</li> <li>- Rester centré sur la personne pour faire émerger tout au long de l'échange les composantes de la situation afin de lui permettre d'en repérer toutes les dimensions</li> </ul> <p><b>Faciliter l'accès aux droits et aux services physiques et dématérialisés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer les difficultés de la personne à accéder aux droits et services (physiques ou dématérialisés), afin de lui permettre d'y remédier.</li> <li>- Identifier les personnes et services internes et externes pouvant apporter des réponses aux besoins d'information de la personne.</li> <li>- Orienter la personne et la mettre en relation avec les services compétents.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le cadre de l'intervention du médiateur social est compris et les limites d'intervention sont explicitées</li> <li>- Une attitude d'écoute active est mise en œuvre</li> <li>- Les missions d'un service de médiation sociale peuvent être explicitées</li> <li>- Les principes de la médiation sociale sont connus</li> <li>- Des techniques d'entretien favorisant l'écoute active sont mobilisables</li> <li>- Les modalités d'association d'une personne à l'analyse de sa situation peuvent être mises en œuvre</li> <li>- La demande est analysée et le besoin identifié</li> <li>- La posture de médiateur social est correctement appréhendée au regard des diverses situations d'intervention</li> <li>- La nature et le niveau des difficultés de la personne sont correctement analysés</li> <li>- Les interlocuteurs ou services physiques ou dématérialisés compétents sont identifiés</li> </ul>	<p><b>Questionnement à partir de la Production 1</b></p> <p>Production écrite</p>	<p>En amont de la session le candidat rédige une production en trois chapitres (5000 à 6000 caractères soit 4 à 6 pages).</p> <p><b>Dans le 1<sup>er</sup> chapitre</b> le candidat présente 1 situation représentative de son expérience, qui lui a permis de <b>mettre en œuvre les 6 compétences relatives à la production 1.</b></p> <p>Le candidat décrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les caractéristiques de la situation exposée ;</li> <li>- le cadre de son intervention ;</li> <li>- les attitudes et techniques mises en œuvre pour associer la personne à l'identification des différentes composantes de la situation (techniques d'entretien mobilisées, modalités permettant d'associer la personne à l'analyse de la situation) ;</li> <li>- la nature et le niveau des difficultés repérées ;</li> <li>- le besoin identifié après l'analyse de la demande ;</li> <li>- Les interlocuteurs ou services physiques ou dématérialisés identifiés dans la situation présentée ;</li> <li>- les attitudes et techniques mises en œuvre pour définir avec la personne le plan d'action et identifier avec elle les priorités ;</li> <li>- les démarches et les accompagnements mis en œuvre.</li> </ul> <p><b>Dans le 2<sup>ème</sup> chapitre</b> le candidat analyse les écarts entre son expérience dans la situation présentée et la posture de médiateur social.</p> <p>Il décrit dans son exposé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les écarts entre les caractéristiques de la situation présentée et un contexte d'intervention en médiation sociale ;</li> <li>- la différence entre le cadre et les limites d'intervention d'un élu syndical et celui d'un médiateur social ;</li> <li>- la posture à mettre en œuvre en tant que médiateur social ;</li> <li>- les démarches et accompagnements qui auraient pu être proposés dans la situation décrite.</li> </ul>



<p><b>Accompagner la personne dans la mise en œuvre de démarches</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier et prioriser avec la personne les étapes d'un plan d'action et les modalités de réalisation dans le respect de ses choix</li> <li>- Ajuster son accompagnement aux besoins et niveaux d'autonomie de la personne afin de contribuer à la résolution de ses problèmes et à la mise en œuvre des solutions retenues</li> </ul> <p><b>Rendre compte de son activité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédiger un bilan de son activité ou en rendre compte oralement dans le respect des règles déontologiques de la médiation sociale et en respectant les procédures de la structure</li> <li>- Recueillir et transmettre des données et des informations pour alimenter les évaluations qualitatives et quantitatives de la structure</li> </ul> <p><b>Analyser sa pratique</b></p> <p>Réfléchir sur son intervention, formuler les émotions ressenties, décrire les faits, identifier les moments clefs d'une situation en s'appuyant sur une démarche d'analyse de pratique professionnelle</p> <p>Evaluer sa manière d'agir en fonction d'un contexte afin de mieux appréhender de nouvelles situations et d'améliorer l'efficacité de son activité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La démarche d'accompagnement du médiateur social répond aux besoins et à la situation de la personne</li> <li>- Les limites de l'intervention comme médiateur social sont prises en compte dans le contexte de l'accompagnement</li> <li>- Les priorités sont identifiées et les étapes du plan d'action sont définies avec la personne</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les écrits respectent les règles déontologiques de la médiation sociale</li> <li>- Des données quantitatives et qualitatives requises sont recueillies</li> <li>- Le compte rendu écrit ou oral est clair et structuré</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une méthode d'analyse de pratique est mobilisable</li> <li>- Les facteurs déterminants de la situation sont correctement repérés</li> <li>- La manière d'agir dans une situation donnée est correctement évaluée</li> <li>- Les propositions d'ajustement de ses pratiques peuvent permettre de renforcer l'efficacité de ses interventions</li> </ul>	<p>Présentation Orale devant le Jury</p> <p>Questionnement du Jury</p>	<p>Il rédige dans ce chapitre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une analyse de sa pratique en s'appuyant sur une méthode de son choix ;</li> <li>- un compte rendu de de la situation rapportée en prenant en compte le respect des règles déontologiques de la médiation sociale.</li> </ul> <p><b>Dans le chapitre 3</b> le candidat rédige un argumentaire synthétique soulignant les principaux points d'appuis lui permettant de démontrer qu'il est en capacité de transférer les compétences acquises dans l'exercice de son mandat vers les compétences professionnelles d'un médiateur social.</p> <p>Le candidat présente oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des contextes dans lesquels il a été amené à mettre en œuvre les 6 compétences relatives à la production 1 ;</li> <li>- les raisons qui l'ont conduit à choisir la situation exposée ;</li> <li>- tout point qu'il juge pertinent pour donner un éclairage complémentaire à sa production écrite</li> </ul> <p>Puis le jury le questionne, en s'appuyant sur un guide d'entretien. A partir du questionnement, le candidat aura à argumenter en quoi les compétences développées lors des situations rencontrées durant son mandat et les acquis complémentaires qu'il se sera appropriés, lui permettront d'intervenir dans un contexte professionnel de médiateur social.</p>
---	--	--	---

<p><b>Rétablir la relation entre une personne et une structure</b></p> <p>Analyser les points de vues des deux parties, les aider à prendre de la distance en distinguant les faits objectifs et les ressentis afin de lever les incompréhensions et les obstacles à la communication, Apporter des éclairages sur les situations et les fonctionnements de chacun afin de permettre aux interlocuteurs de modifier leurs perceptions de la situation. Faciliter la reprise de contact et les échanges dans le respect des principes de la médiation sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les incompréhensions et les obstacles à la communication sont identifiés</li> <li>- Des techniques permettant d'explicitier les points de vue des parties auprès des interlocuteurs sont mises en œuvre</li> <li>- Les caractéristiques d'un positionnement de tiers impartial et sans pouvoir de décision sont connues et mobilisables</li> <li>- Les modalités de la reprise de contact sont définies</li> </ul>	<p><b>Questionnement à partir de la Production n° 2</b></p> <p>Production écrite</p> <p>Présentation Orale devant le jury</p> <p>Questionnement du Jury</p>	<p>En amont de la session, le candidat rédige une production en trois chapitres comprenant entre 3000 et 4000 caractères (2 à 4 pages).</p> <p><b>Dans le 1<sup>er</sup> chapitre</b> le candidat présente 1 situation représentative de son expérience, qui lui a permis de mettre en œuvre la compétence « rétablir la relation entre une personne et une structure ». Il décrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le contexte de la situation de rupture de la relation entre la personne et la structure ;</li> <li>- les incompréhensions et obstacles à la communication qui ont été identifiés ;</li> <li>- les techniques utilisées pour explicitier les points de vue auprès des interlocuteurs ;</li> <li>- les modalités de reprise de contact qui ont été définies.</li> </ul> <p><b>Dans le 2<sup>ème</sup> chapitre</b> le candidat analyse les écarts entre son expérience dans la situation présentée et la posture de médiateur social. Il donne notamment des précisions sur la différence entre son positionnement dans la situation présentée et le positionnement attendu d'un médiateur social.</p> <p><b>Dans le 3<sup>ème</sup> chapitre</b> le candidat rédige un argumentaire synthétique soulignant les principaux points d'appuis lui permettant de démontrer qu'il est en capacité de transférer la compétence acquise dans l'exercice de son mandat vers les compétences professionnelles d'un médiateur social.</p> <p>Le candidat présente oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des contextes dans lesquels il a été amené à mettre en œuvre la compétence « Rétablir la relation entre une personne et une structure » ;</li> <li>- les raisons qui l'ont conduit à choisir la situation exposée ;</li> <li>- tout point qu'il juge pertinent pour donner un éclairage complémentaire à sa production écrite.</li> </ul> <p>Puis le jury le questionne, en s'appuyant sur un guide d'entretien. A partir du questionnement, le candidat aura à argumenter en quoi les compétences développées lors des situations rencontrées durant son mandat et les acquis complémentaires qu'il se sera appropriés, lui permettront d'intervenir dans un contexte professionnel de médiateur social.</p>
--	---	---	--

<p><b>Contribuer à la résolution de situations de tension ou de conflit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recueillir les éléments de la situation, entamer le dialogue avec chaque partie à partir de la sollicitation d'une personne ou d'un groupe de personnes en situation de tension ou de conflit</li> <li>- Repérer l'objet et les enjeux du conflit, analyser les positions.</li> <li>- Organiser le cadre de l'intervention dans le respect du mode opératoire de la médiation sociale</li> <li>- Faciliter le dialogue et la compréhension mutuelle afin de faire émerger des solutions acceptables par chacune des parties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'objet et les enjeux du conflit sont identifiés</li> <li>- La conduite de l'entretien est conforme au mode opératoire de la médiation sociale</li> <li>- Les positions des parties sont repérées</li> <li>- La démarche de recherche de solutions répond au processus de la médiation sociale et favorise l'adhésion mutuelle des personnes au dialogue</li> </ul>	<p><b>Questionnement à partir de la Production n° 3</b></p> <p>Production écrite</p> <p>Présentation Orale devant le jury</p> <p>Questionnement du Jury</p>	<p>En amont de la session, le candidat rédige une production en trois chapitres comprenant entre 3000 et 4000 caractères (2 à 4 pages).</p> <p><b>Dans le 1<sup>er</sup> chapitre</b> le candidat présente 1 situation représentative de son expérience, qui lui a permis de mettre en œuvre la compétence « Contribuer à la résolution de situations de tension ou de conflit ». Il décrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le contexte de la situation de tension ou de conflit ;</li> <li>- les positions des parties ;</li> <li>- l'objet et les enjeux du conflit ;</li> <li>- les points clés de son intervention.</li> </ul> <p><b>Dans le 2<sup>ème</sup> chapitre</b> le candidat analyse les écarts entre son expérience dans la situation présentée et la posture de médiateur social. Il donne notamment des précisions sur la différence entre son positionnement dans la situation présentée et le positionnement attendu d'un médiateur social. Il décrit la conduite d'un entretien de médiation conforme au mode opératoire de la médiation sociale dans la situation qu'il a présentée. Il décrit également ce qu'est la recherche de solutions conforme au processus de la médiation sociale en s'appuyant sur un exemple.</p> <p><b>Dans le 3<sup>ème</sup> chapitre</b> le candidat rédige un argumentaire synthétique soulignant les principaux points d'appuis lui permettant de démontrer qu'il est en capacité de transférer la compétence acquise dans l'exercice de son mandat vers les compétences professionnelles d'un médiateur social.</p> <p>Le candidat présente oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des contextes dans lesquels il a été amené à mettre en œuvre les compétences « Contribuer à la résolution de situations de tension ou de conflit » ;</li> <li>- les raisons qui l'ont conduit à choisir la situation exposée ;</li> <li>- tout point qu'il juge pertinent pour donner un éclairage complémentaire à sa production écrite.</li> </ul> <p>Puis le jury le questionne, en s'appuyant sur un guide d'entretien A partir du questionnement, le candidat aura à argumenter en quoi les compétences développées lors des situations rencontrées durant son mandat et les acquis complémentaires qu'il se sera appropriés, lui permettront d'intervenir dans un contexte professionnel de médiateur social.</p>
---	--	---	---

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconques."





**MINISTÈRE  
DU TRAVAIL,  
DE L'EMPLOI  
ET DE L'INSERTION**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**CERTIFICATION RELATIVE AUX COMPETENCES ACQUISES DANS L'EXERCICE D'UN MANDAT  
DE REPRESENTANT DE PERSONNEL OU D'UN MANDAT SYNDICAL**

**SYNTHESE DES REFERENTIELS DE COMPETENCES  
ET D'EVALUATION TRANSFERABLES**

**Domaine de compétences  
"Prospection et Négociation commerciale"**

**Les référentiels de compétences et d'évaluation complets sont disponibles à l'adresse suivante :**

**<https://www.banque.di.afpa.fr/EspaceEmployeursCandidatsActeurs/EGPResultat.aspx?ct=01371m01&type=t>**

## Introduction

La certification relative aux compétences acquises dans l'exercice d'un mandat de représentant du personnel ou d'un mandat syndical a été créée suite à la loi Rebsamen sur le dialogue social et l'emploi du 17 août 2015 qui précise dans son article L.6112-4 que :

*« Les ministres chargés du travail et de la formation professionnelle établissent une liste des compétences correspondant à l'exercice d'un mandat de représentant du personnel ou d'un mandat syndical. Après avis de la Commission nationale de la certification professionnelle, ces compétences font l'objet d'une certification inscrite à l'inventaire mentionné au dixième alinéa du II de l'article L. 335-6 du code de l'éducation. La certification est enregistrée en blocs de compétences qui permettent d'obtenir des dispenses dans le cadre notamment d'une démarche de validation des acquis de l'expérience permettant, le cas échéant, l'obtention d'une autre certification ».*

Les référentiels de compétences ont donc été élaborés à partir de l'analyse des activités des mandatés syndicaux ou des représentants du personnel avec l'objectif de traduire la mise en œuvre de ces activités dans des référentiels de compétences qualifiés de transférables du fait de leur rapprochement avec les activités et les compétences des certificats de compétences professionnelle des titres mis en correspondance.

**La formulation des critères qui évaluent les compétences prend donc en compte cette notion de transférabilité des activités déployées dans le cadre d'un mandat syndical vers les activités à déployer dans le contexte de mise en œuvre des compétences visés par le CCP transférable.**

### Vue synoptique du référentiel de compétences

	Domaine de compétences	N° CP	Compétences professionnelles
	<b>Prospection et Négociation commerciale</b>	1	Prospecter un secteur pour recueillir des besoins et des informations
		2	Analyser des besoins et concevoir une proposition dans un domaine thématique
		3	Négocier une proposition dans un domaine thématique pour conclure un accord ou une vente

**Résumé du référentiel de compétences et d'évaluation de la certification relative aux compétences acquises dans l'exercice d'un mandat de représentant de personnel ou d'un mandat syndical**

Compétences	Critères d'évaluation	Durée	Production attendue
<p><b>Prospecter un secteur pour recueillir des besoins et des informations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser une prospection auprès de personnes ou de structures</li> <li>- Prendre contact par téléphone, par des campagnes de publipostage ou de courriels, par les réseaux sociaux professionnels et physiquement</li> <li>- Adapter son langage à la cible et au canal de communication</li> <li>- Recueillir des informations et des besoins relatifs au domaine concerné par la prospection en utilisant les techniques d'écoute active, d'observation et de questionnement adaptées à la cible</li> <li>- Planifier les visites de façon cohérente</li> <li>- Utiliser les outils numériques pour prospecter et communiquer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La sélection des prospects est conforme à la stratégie de ciblage attendue par la structure ou l'institution représentée</li> <li>- Le langage est adapté à la cible et au canal de communication</li> <li>- Les techniques d'écoute active, d'observation et de questionnement sont mises en œuvre</li> <li>- Les informations recueillies permettent la qualification du prospect</li> <li>- La planification des visites est cohérente</li> <li>- Une démarche de prospection commerciale s'appuyant sur des outils numériques peut être mobilisée</li> </ul>	<p>Questionnement à partir de la production 1 :</p> <p>Production écrite</p>	<p>En amont de la session, le candidat rédige une production en 3 chapitres comprenant entre 5000 et 6000 caractères (4 à 6 pages).</p> <p><b>Dans le 1<sup>er</sup> chapitre</b> le candidat présente 1 situation représentative de son expérience, qui lui a permis de mettre en œuvre la compétence : « Prospecter un secteur pour recueillir des besoins et des informations ».</p> <p>Le candidat décrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la stratégie de ciblage des prospects utilisée en tant que mandaté ;</li> <li>- le mode de qualification du fichier des contacts ;</li> <li>- des exemples d'informations permettant de qualifier le prospect ;</li> <li>- la démarche de prospection mise en œuvre ;</li> </ul> <p><b>Dans le 2<sup>ème</sup> chapitre</b> le candidat analyse les écarts entre son expérience dans la situation présentée et la pratique d'un négociateur technico-commercial. Il décrit dans son exposé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les différences entre la posture et la démarche d'un mandaté et celles d'un négociateur technico-commercial ;</li> <li>- les différences entre les méthodes de prospection d'un mandaté et celles d'un négociateur technico-commercial (prospection à distance, utilisation de réseaux sociaux, ...)</li> <li>- les spécificités d'une démarche de prospection commerciale.</li> </ul> <p><b>Dans le 3<sup>ème</sup> chapitre</b> le candidat rédige un argumentaire synthétique soulignant les principaux points d'appui lui permettant de démontrer sa capacité à prospecter un secteur pour recueillir des besoins et des informations.</p>



		<p>Présentation Orale devant le Jury</p> <p>Questionnement du Jury</p>	<p>Le candidat présente oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des contextes dans lesquels il a été amené à mettre en œuvre les compétences « Prospector un secteur pour recueillir des besoins et des informations ».</li> <li>- les raisons qui l'ont conduit à choisir la situation exposée ;</li> <li>- tout point qu'il juge pertinent pour donner un éclairage complémentaire à sa production écrite.</li> </ul> <p>Puis le jury le questionne, en s'appuyant sur un guide d'entretien. A partir du questionnement, le candidat aura à argumenter en quoi les compétences développées lors des situations rencontrées durant son mandat et les acquis complémentaires qu'il se sera appropriés, lui permettront d'intervenir dans un contexte professionnel de négociateur technico-commercial.</p>
<p><b>Analyser des besoins et concevoir une proposition dans un domaine thématique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les besoins du prospect, reformuler avec précision ses attentes au cours d'un rendez-vous physique,</li> <li>- Concevoir avec les collaborateurs ou partenaires une proposition dans un domaine thématique (proposition d'accord, proposition commerciale, solution technique),</li> <li>- Chiffrer la solution retenue et en vérifier la faisabilité.</li> <li>- Rédiger la proposition commerciale et préparer l'entretien de vente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'identification des besoins est précise et juste au regard des souhaits exprimés</li> <li>- La proposition répond aux attentes du prospect</li> <li>- Une méthode de vérification de la capacité du prospect à investir dans le projet peut être mobilisée</li> <li>- Les critères d'une proposition commerciale conforme aux enjeux d'une entreprise sont connus</li> </ul>	<p><b>Questionnement à partir de la production 2 :</b></p> <p>Production écrite</p>	<p>En amont de la session, le candidat rédige une production en 3 chapitres comprenant entre 5000 et 6000 caractères (4 à 6 pages).</p> <p><b>Dans le 1<sup>er</sup> chapitre</b> le candidat présente 1 situation représentative de son expérience, qui lui a permis de mettre en œuvre la compétence « Analyser des besoins et concevoir une proposition dans un domaine thématique ».</p> <p>Le candidat présente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des exemples de besoins identifiés ;</li> <li>- Les propositions faites en réponse à ces besoins</li> </ul> <p><b>Dans le 2<sup>ème</sup> chapitre</b> le candidat analyse les écarts entre son expérience dans la situation présentée et la pratique d'un négociateur technico-commercial. Il décrit dans son exposé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une méthode de vérification de la capacité du prospect à investir dans un projet commercial, à partir d'un exemple ;</li> <li>- les critères qui permettent d'élaborer une proposition commerciale, ou de définir une solution technique conforme aux enjeux d'une entreprise.</li> </ul> <p><b>Dans le 3<sup>ème</sup> chapitre</b> le candidat rédige un argumentaire synthétique soulignant les principaux points d'appui lui permettant de démontrer sa capacité à concevoir une proposition en réponse aux besoins recueillis.</p>

		<p>Présentation orale devant le Jury</p> <p>Questionnement du Jury</p>	<p>Le candidat présente oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des contextes dans lesquels il a été amené à mettre en œuvre la compétence « Prospector un secteur pour recueillir des besoins et des informations »</li> <li>- les raisons qui l'ont conduit à choisir la situation exposée ;</li> <li>- tout point qu'il juge pertinent pour donner un éclairage complémentaire à sa production écrite.</li> </ul> <p>Puis le jury le questionne, en s'appuyant sur un guide d'entretien. A partir du questionnement, le candidat aura à argumenter en quoi les compétences développées lors des situations rencontrées durant son mandat et les acquis complémentaires qu'il se sera appropriés, lui permettront d'intervenir dans un contexte professionnel de négociateur technico-commercial.</p>
<p><b>Négocier une proposition dans un domaine thématique pour conclure un accord ou une vente</b></p> <p>Présenter en face à face une proposition à un prospect en s'appuyant sur une documentation ou des outils numériques, Argumenter et mettre en œuvre des techniques de négociation pour obtenir un accord ou conclure une vente préservant les intérêts de la structure ou de l'institution représentée. Finaliser la proposition d'accord ou de vente, rédiger un contrat de vente et procéder à sa signature</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La proposition préserve les intérêts de la structure ou de l'institution représentée</li> <li>- Des méthodes et techniques de négociation variées sont mobilisables.</li> <li>- Les règles à appliquer pour conclure une vente sont connues</li> <li>- Une démarche de rédaction d'un contrat de vente conforme à la négociation peut être explicitée</li> </ul>	<p>Questionnement à partir de la production 3 :</p> <p>Production écrite</p>	<p>En amont de la session, le candidat rédige une production en 3 chapitres comprenant entre 3000 et 4000 caractères (2 à 4 pages).</p> <p><b>Dans le 1<sup>er</sup> chapitre</b> le candidat présente 1 situation représentative de son expérience, qui lui a permis de mettre en œuvre la compétence « négocier une proposition dans un domaine thématique, conclure un accord ou une vente ». Il décrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le cadre d'une négociation qu'il a menée ou à laquelle il a contribué (le contexte, les enjeux) et l'analyse qu'il en fait ;</li> <li>- les propositions établies dans l'intérêt de son organisation ;</li> <li>- la stratégie de négociation et les résultats obtenus.</li> </ul> <p><b>Dans le 2<sup>ème</sup> chapitre</b> le candidat analyse les écarts entre son expérience de négociation dans la situation présentée et une négociation commerciale. Il expose les différences qui concernent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les méthodes et les techniques en négociation commerciale ;</li> <li>- une démarche de rédaction de contrat de vente conforme à une négociation commerciale ;</li> <li>- les règles à appliquer pour conclure une vente.</li> </ul>

		<p>Présentation orale devant le Jury</p> <p>Questionnement du Jury</p>	<p><b>Dans le 3<sup>ème</sup> chapitre</b>, le candidat rédige un argumentaire synthétique soulignant les principaux points d'appuis lui permettant de démontrer sa capacité à négocier une proposition commerciale et conclure une vente.</p> <p>Le candidat présente oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- des contextes dans lesquels il a été amené à mettre en œuvre la compétence « Négocier une proposition dans un domaine thématique, conclure un accord ou une vente » ;</li><li>- les raisons qui l'ont conduit à choisir la situation exposée ;</li><li>- tout point qu'il juge pertinent pour donner un éclairage complémentaire à sa production écrite.</li></ul> <p>Puis le jury le questionne, en s'appuyant sur un guide d'entretien. A partir du questionnement, le candidat aura à argumenter en quoi les compétences développées lors des situations rencontrées durant son mandat et les acquis complémentaires qu'il se sera appropriés, lui permettront d'intervenir dans un contexte professionnel de négociateur technico-commercial.</p>
--	--	--	--

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconques."





**MINISTÈRE  
DU TRAVAIL,  
DE L'EMPLOI  
ET DE L'INSERTION**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**CERTIFICATION RELATIVE AUX COMPETENCES ACQUISES DANS L'EXERCICE D'UN MANDAT  
DE REPRESENTANT DE PERSONNEL OU D'UN MANDAT SYNDICAL**

**SYNTHESE DES REFERENTIELS DE COMPETENCES  
ET D'EVALUATION TRANSFERABLES  
Domaine de compétences  
"Suivi de dossier social d'entreprise"**

**Les référentiels de compétences et d'évaluation complets sont disponibles à l'adresse suivante :**

<https://www.banque.di.afpa.fr/EspaceEmployeursCandidatsActeurs/EGPResultat.aspx?ct=01371m01&type=t>

## Introduction

La certification relative aux compétences acquises dans l'exercice d'un mandat de représentant du personnel ou d'un mandat syndical a été créée suite à la loi Rebsamen sur le dialogue social et l'emploi du 17 août 2015 qui précise dans son article L.6112-4 que :

*« Les ministres chargés du travail et de la formation professionnelle établissent une liste des compétences correspondant à l'exercice d'un mandat de représentant du personnel ou d'un mandat syndical. Après avis de la Commission nationale de la certification professionnelle, ces compétences font l'objet d'une certification inscrite à l'inventaire mentionné au dixième alinéa du II de l'article L. 335-6 du code de l'éducation. La certification est enregistrée en blocs de compétences qui permettent d'obtenir des dispenses dans le cadre notamment d'une démarche de validation des acquis de l'expérience permettant, le cas échéant, l'obtention d'une autre certification ».*

Les référentiels de compétences ont donc été élaborés à partir de l'analyse des activités des mandatés syndicaux ou des représentants du personnel avec l'objectif de traduire la mise en œuvre de ces activités dans des référentiels de compétences qualifiés de transférables du fait de leur rapprochement avec les activités et les compétences des certificats de compétences professionnelle des titres mis en correspondance.

**La formulation des critères qui évaluent les compétences prend donc en compte cette notion de transférabilité des activités déployées dans le cadre d'un mandat syndical vers les activités à déployer dans le contexte de mise en œuvre des compétences visés par le CCP transférable.**

### Vue synoptique du référentiel de compétences

	Domaine de compétences	N° CP	Compétences professionnelles
	<b>Suivi d'un dossier social d'entreprise e</b>	1	Gérer des informations sociales d'entreprise
2		Assurer des relations avec des salariés et des interlocuteurs internes et externes e	
3		Traiter les évènements liés au temps de travail du personnel	





		Questionnement du jury	<p>Puis le jury le questionne, en s'appuyant sur un guide d'entretien. A partir du questionnement, le candidat aura à argumenter en quoi les compétences développées lors des situations rencontrées durant son mandat et les acquis complémentaires qu'il se sera appropriés, lui permettront d'intervenir dans un contexte professionnel de gestion de dossier social d'entreprise.</p>
<p><b>Assurer des relations avec des salariés et des interlocuteurs internes et externes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser et évaluer une demande de salariés dans le cadre des directives de la direction des ressources humaines et en fonction des informations collectées</li> <li>- Répondre de façon argumentée aux autres interlocuteurs internes ou externes à l'entreprise dans le but de traiter leurs demandes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La demande est analysée avec neutralité</li> <li>- L'argumentaire développé dans la réponse est précis et objectif</li> <li>- La communication est adaptée aux interlocuteurs</li> </ul>	<p><b>Questionnement à partir de la production 2:</b></p> <p>Production écrite</p>	<p>En amont de la session, le candidat rédige une production en 3 chapitres comprenant 3000 à 4000 caractères soit (2 à 4 pages).</p> <p><b>Dans le 1er chapitre</b> le candidat décrit 1 situation représentative de son expérience qui lui a permis de mettre en œuvre la compétence «Assurer des relations avec des salariés et des interlocuteurs internes et externes». Il décrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le contexte de la situation ;</li> <li>- la demande formulée et les critères sur lesquels il s'est appuyé pour son analyse de la demande ;</li> <li>- l'argumentaire élaboré pour apporter une réponse ;</li> <li>- les caractéristiques de la communication mise en œuvre.</li> </ul> <p><b>Dans le 2<sup>ème</sup> chapitre</b> le candidat analyse les écarts entre son expérience dans la situation présentée et la gestion de relations avec des salariés et des tiers dans un service RH ou assimilé. Il décrit dans son exposé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la différence entre la démarche de conseil auprès d'un salarié en tant que mandaté et la relation à développer avec des salariés et interlocuteurs internes et externes dans le cadre de la stratégie d'une entreprise et de directives d'une direction des ressources humaines.</li> </ul>

		<p>Présentation Orale devant le jury</p> <p>Questionnement du jury</p>	<p><b>Dans le 3<sup>ème</sup> chapitre</b> le candidat rédige un argumentaire synthétique soulignant les principaux points d'appuis lui permettant de démontrer qu'il est en capacité de transférer les compétences acquises et les acquis complémentaires qu'il se sera appropriés, vers les compétences professionnelles de gestion de la relation dans un service RH ou assimilé.</p> <p>Le candidat présente oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des contextes dans lesquels il a été amené à mettre en œuvre la compétence « Assurer des relations avec des salariés et des interlocuteurs internes et externes » ;</li> <li>- les raisons qui l'ont conduit à choisir la situation exposée ;</li> <li>- tout point qu'il juge pertinent pour donner un éclairage complémentaire à sa production écrite</li> </ul> <p>Puis le jury le questionne, en s'appuyant sur un guide d'entretien. A partir du questionnement, le candidat aura à argumenter en quoi les compétences développées lors des situations rencontrées durant son mandat et les acquis complémentaires qu'il se sera appropriés, lui permettront d'intervenir dans un contexte professionnel de gestion de la relation dans un service RH ou assimilé.</p>
<p><b>Traiter les évènements liés au temps de travail du personnel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la gestion et le suivi des temps de travail du personnel en fonction des informations collectées pour la période travaillée dans le respect de la législation, des conventions collectives et des accords d'entreprises,</li> <li>- Etablir Au regard de la législation applicable, les déclarations nécessaires auprès des organismes sociaux dans le but de créer et maintenir avec exactitude les dossiers des salariés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les informations nécessaires à la gestion du temps de travail sont toutes identifiées</li> <li>- Une méthodologie et des outils de suivi des temps de travail sont mobilisables</li> <li>- Les procédures à prendre en compte pour établir les déclarations auprès des organismes sociaux peuvent être explicitées</li> </ul>	<p><b>Questionnement à partir de la production 3</b></p> <p>Production écrite</p>	<p>En amont de la session, le candidat rédige une production en deux chapitres comprenant 3000 à 4000 caractères soit (2 à 4 pages).</p> <p><b>Dans le 1er chapitre</b> le candidat présente une situation qu'il a rencontrée ou observée et analysée, auprès d'un professionnel qui met en œuvre la compétence « Traiter les évènements liés au temps de travail du personnel ».</p> <p>Dans sa production écrite, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- présente toutes les informations à traiter pour gérer le temps de travail du personnel ;</li> <li>- décrit une méthodologie et des outils de suivi des temps de travail ;</li> <li>- résume les points de vigilance à prendre en compte pour établir les déclarations auprès des organismes sociaux ;</li> <li>- analyse, à travers un exemple rendu anonyme, une déclaration qui a été établie en indiquant les points correctement renseignés.</li> </ul>

		<p>Présentation Orale devant le jury</p> <p>Questionnement du jury</p>	<p><u>Dans le 2<sup>ème</sup> chapitre</u> le candidat rédige un argumentaire synthétique soulignant les principaux points d'appuis lui permettant de démontrer qu'il est en capacité de transférer la mise en œuvre de la compétence dans une activité de traitement des évènements liées au temps de travail du personnel dans une entreprise.</p> <p>Le candidat présente oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- le contexte de mise en œuvre de la situation présentée ;</li><li>- les acquis obtenus à partir de la situation qu'il a rencontrée ou observée et analysée ;</li><li>- tout point qu'il juge pertinent pour donner un éclairage complémentaire à sa production écrite.</li></ul> <p>Puis le jury le questionne, en s'appuyant sur un guide d'entretien. A partir du questionnement, le candidat aura à argumenter en quoi ses acquis lui permettront d'intervenir dans un contexte professionnel de traitement des évènements liés au temps de travail du personnel.</p>
--	--	--	--

**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconques."

