

INTITULÉ DE LA CERTIFICATION

MANAGER LA PERFORMANCE INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE PAR LA MOTIVATION

Activités, contextes et situations professionnelles

Cette certification permet à des candidats occupant des fonctions de **managers d'attester de compétences complémentaires dans le domaine de la motivation et de la communication.**

Les managers de l'encadrement d'aujourd'hui sont très couramment des **techniciens ou des opérateurs** qui présentaient hier le meilleur profil technique. Ce sont donc des **experts techniques** mais sans forcément les compétences relationnelles managériales nécessaires.

Ces managers managent mais compte tenu des exigences de plus en plus fortes des clients et en interne des collaborateurs, ils se doivent de développer des compétences complémentaires, **et ainsi de passer d'un management technique à un management MOTIVANT par la mise en œuvre de techniques de management motivationnel et de communication parfaitement maîtrisées.**

Cela permettra à leurs collaborateurs d'atteindre leurs objectifs **dans le plaisir, la motivation et l'énergie plutôt que dans le stress et l'effort réconciliant ainsi performance individuelle et collective et qualité de vie au travail.** Et ainsi favoriser un climat social serein, un esprit d'appartenance et la mise en place progressive d'une véritable **culture d'entreprise.**

Ces compétences complémentaires motivationnelles et de communication permettront au manager **d'être plus à l'aise dans sa communication, de s'adapter à chaque profil de collaborateur** et de faire face sereinement à toutes les situations, y compris avec des personnes en situation de handicap. Et ainsi favoriser sa progression professionnelle au sein de l'entreprise et son employabilité sur le marché du travail.

Public cible : public multiple qui a des fonctions d'encadrement : Directeur d'usine, responsable de service, chef d'équipe, chef d'atelier, exploitant, conducteur de ligne...de tous secteurs, entreprises privées ou publics, dans les domaines de l'agroalimentaire, l'industrie, les services.

Pré requis : Avoir une expérience professionnelle de un an minimum dans une fonction d'encadrement.

Activité concernée : L'animation et la motivation d'une équipe

Tâches concernées :

- Élaborer un plan de management individuel motivant
- Mener un entretien de remotivation
- Valoriser un succès
- Corriger une erreur de manière motivante
- Gérer les conflits de manière positive et adapter sa communication aux différents membres de son équipe

| <p style="text-align: center;">COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES</p> | <p style="text-align: center;">MODALITÉS D'ÉVALUATION</p> <p>L'évaluation a lieu sur deux jours et comporte deux types d'épreuve :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des épreuves écrites sous la forme de QCM (90 questions) et la rédaction d'une feuille de route managériale (5 pages) - Des épreuves orales par études de cas pratiques et mises en situation | <p style="text-align: center;">CRITÈRES D'ÉVALUATION</p> |
|--|--|--|
| <p>- 1 : Développer et maintenir un haut niveau de motivation et d'implication de ses collaborateurs en utilisant les leviers de motivation et les signes de démotivation de chacun dans le but de susciter l'adhésion et de construire une culture d'entreprise, par la mise en place d'un plan de management.</p> | <p>- Lors d'une étude de cas pratique, il est demandé au candidat de décrire le niveau de motivation d'un collaborateur, de proposer un plan de management adéquat et de conduire un entretien de remotivation.</p> | <p>Critère 1 : Dans le plan de management, qualité de l'approche motivationnelle par rapport au collaborateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Les leviers de motivation de son interlocuteur sont identifiés et utilisés pour mettre en place son plan de management. -Des signes de démotivation sont relevés et hiérarchisés. -En fonction des signaux détectés, un entretien de remotivation est utilisé pour remettre le collaborateur en énergie forte. -L'entretien de remotivation proposé est bien conduit : prise de rendez-vous immédiate, pratique de l'écoute active dans les sphères aussi bien professionnelles que personnelles, reformulation et recherche ensemble de solutions, prise d'un nouveau rendez-vous. |

-2 : Mettre en œuvre un management motivationnel, en pratiquant les techniques d'entretiens de valorisation et de correction d'erreurs motivante, dans le but d'aider le collaborateur à développer sa performance pour la réalisation de ses missions dans l'entreprise.

- 3 : Adapter sa communication individuelle et collective à travers le décryptage des dissonances verbales et comportementales dans le but de préparer et d'accompagner les collaborateurs, dans la réussite de leurs actions.

-Lors d'une étude de cas pratique, il est demandé au candidat d'analyser une situation managériale, de décrire et adopter la posture relationnelle la plus adaptée, de proposer des solutions pour répondre aux différentes problématiques, de préparer et présenter des entretiens de valorisation et de correction d'erreurs motivante.

À partir d'un cas concret, il est demandé au candidat d'analyser une situation managériale, de proposer une communication adaptée au contexte.

Critère 2 : Pertinence de l'adaptation de son management par rapport à son interlocuteur :

- Dans l'analyse de la situation, le statut managérial est identifié : débutant, junior, confirmé, senior.
- La posture adoptée par le candidat est adaptée à la situation managériale identifiée.
- La structure des entretiens de valorisation et de correction d'erreur est respectée par rapport aux trames fournies, en cohérence avec les objectifs de ceux-ci.
- La pratique de l'écoute empathique, la relance positive sont utilisées : le candidat est à 80% du temps en écoute du collaborateur, il relance pour essayer d'obtenir une proposition d'action corrective de la part du collaborateur.

-Critère 3 : Cohérence des messages et des attitudes au regard des comportements et réactions de son interlocuteur :

- La détection des dissonances comportementales est maîtrisée : signes de fuite, signes écrans, signes de réassurance.
- Les dissonances verbales sont identifiées et traitées : répétitions, contradictions, non-dits.
- Une réaction appropriée est attendue : recherche des causes, levée des freins, plan d'actions.
- Les signes de réceptivité positive sont relevés.

- **4** : Gérer les tensions individuelles et collectives en utilisant les techniques de recadrage motivantes, dans le but de mettre en place des actions adaptées visant à maintenir la cohésion de son service et à restaurer un climat de confiance.

Lors d'une étude de cas pratique, il est demandé au candidat d'analyser une situation conflictuelle, de préparer et mener un entretien de recadrage motivant, de proposer et présenter des règles de fonctionnement.

-Les techniques d'écoute active et de reformulation sont mises en œuvre au cours de l'entretien individuel ou collectif.

- **Critère 4** : Capacité à communiquer de manière motivante en situation de crise et définir des règles :

- Analyse pertinente de la situation conflictuelle selon les étapes suivantes :
 - La distinction entre erreur et faute
 - L'évaluation du respect des règles : suivi ou non suivi du plan d'action prévu.
 - Le type d'entretiens de recadrage est approprié à la situation : entretiens d'inquiétude, de première dérive, de deuxième dérive.
- La structure de l'entretien est complète et ordonnée : rappel de la règle, écoute du collaborateur, traitement des objections, la solution envisagée réaliste.
- La posture relationnelle est motivante et adaptée au contexte décrit.