

GLOSSAIRE

+

**RÉFÉRENTIELS D'ACTIVITÉS,
DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION
DE LA C.P. DE NIVEAU 5 :**

**« ASSISTANT EN MANAGEMENT
OPÉRATIONNEL »**

GLOSSAIRE

Activité	Ensemble logique et/ou chronologique (processus) de tâches effectivement réalisées par une personne et concourant à une ou plusieurs fonctions dans une entreprise, selon des conditions d'exercice identifiées.
AMO	Assistant en management opérationnel.
Assertivité	L'assertivité est basée sur l'équilibre dans le management. Les personnes assertives cherchent et créent des scénarios gagnant-gagnant, elles visent le compromis plutôt que la persuasion. Elles comprennent l'intérêt de faire connaître leurs besoins et leurs convictions mais leur fierté n'est pas mise à mal si leur solution n'est pas celle qui l'emporte. Confiantes et sûres d'elles, ces personnes abordent les situations avec objectivité et sont donc capables de communiquer clairement et de relever les défis sans trop de stress.
BS	Brevet de Spécialité.
Catering	Terme anglais ayant pour signification "ravitaillement", "restauration" et ayant le même sens en français.
Coaching	Terme anglo-saxon pouvant être traduit par « Encadrement » en français.
Compétence	Elle s'exprime en termes de capacité à agir. Elle est donc finalisée. Elle se situe dans un contexte de travail donné et son résultat est observable. Pour produire ce résultat, elle nécessite la mobilisation de connaissances (savoirs), de savoir-faire et de comportements (savoir-être).
DDC	Dispositif de Développement de Compétences garantissant l'employabilité du personnel au terme d'un parcours professionnalisant (formation, immersion dans l'emploi, parrainage, etc.).
DRHAAE	Direction des Ressources Humaines de l'Armée de l'Air et de l'Espace, stationnée à Tours (37).
DRHAT/COMFORM	Direction des Ressources Humaines de l'Armée de Terre/COMmandement de la FORMation, stationnée à Tours (37).
Entité	Structure organisationnelle dans laquelle la personne titulaire du diplôme exerce son métier. Il peut s'agir d'une direction, d'un service ou encore d'un département en fonction de l'organigramme de l'organisation (entreprise, administration ou encore association).
FG2	Formation générale de deuxième niveau, elle permettait jusqu'en 2021 d'occuper les fonctions de chef de section. Elle validera désormais l'aptitude à occuper les fonctions d'adjoint au chef de section (ou équivalent), délivré aux sous-officiers à partir de quatre ans de grade de sergent et sera mise en place en septembre 2022.
FG3	Formation générale du troisième degré qui succèdera à la Formation générale du deuxième niveau (FG2) en place jusqu'à 2021. Elle sera délivrée aux sous-officiers entre 8 et 14 ans d'ancienneté dans le corps des sous-officiers et validera l'aptitude à occuper les fonctions de chef de section (ou équivalent). Ce diplôme sera créé à l'horizon 2025 et concernera tous les sous-officiers ayant obtenu leur FG2 à partir de septembre 2022.
GPEEC	Terme de gestion des ressources humaines qui signifie « Gestion Prévisionnelle des Emplois, des Effectifs et des Compétences » du personnel.
HSCT	Hygiène, Sécurité, Condition de Travail.

MAC	Maintien et Actualisation des Compétences.
MINARM	Contraction de « MINistère des ARMées ».
MOOC	Massive Open Online Course – Type ouvert de formation à distance, capable d'accueillir un grand nombre de participants.
MUFO	Manager d'unité fonctionnelle et opérationnelle (CP de niveau 7 - fiche RNCP 35110).
NSF (code)	Nomenclature des Spécialités de Formation.
RAC	Référentiel d'Activités et de Compétences.
RETEX	RETour d'EXpérience.
RMO	Responsable en Management des Organisations (CP de niveau 6 - fiche RNCP 32063).
Section/peloton	Dans l'armée de Terre, la section est une sous-division de la compagnie. Dans les armes à pied traditionnelles (infanterie, génie), elle est composée d'une trentaine d'hommes. Le terme est également employé pour les armes de soutien ou d'appui (transmissions, artillerie et matériel). Pour les autres armes (blindée-cavalerie et train) qui sont des armes montées à cheval traditionnelles, le terme « compagnie » est remplacé par « escadron » et la sous-division est le peloton. Le terme « section » est également usité dans l'armée de l'Air et de l'Espace pour les unités de protection.
SMART	Critère d'un objectif : Spécifique, Mesurable, Ambitieux et Accepté, Réaliste, Temporellement défini.

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Évaluation des compétences au titre de la formation continue :

Dans le cadre du Dispositif de Développement de Compétences (DDC) et plus particulièrement des formations, les évaluations s'articulent selon une logique de « compétences ». En effet, les référentiels de formation ont été modularisés afin de respecter les compétences détaillées dans le Référentiel des Activités et des Compétences de l'emploi.

Ainsi, les savoirs de référence et procéduraux sont appréciés lors d'évaluations orales ou écrites [questionnaires à choix multiples (QCM), à courte réponse (QCR) ou à court développement (QCD), étude de cas concrets et production rédactionnelle, etc.] assorties de mises en situation contextualisées, d'études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles.

Les appréciations du collège des instructeurs se structurent selon trois critères :

1. **Les savoirs de référence et connaissances techniques :**

Il s'agit d'évaluer si le stagiaire mobilise les savoirs procéduraux et techniques nécessaires à la résolution d'un problème donné, dans le champ professionnel concerné (blocs de compétences) en s'appuyant sur l'assimilation réfléchie de savoirs de références et de connaissances techniques.

2. **Les compétences professionnelles :**

Le champ de ce critère est plus large que le précédent car il consiste à apprécier l'ensemble des savoir-faire du stagiaire et sa bonne appréhension de l'environnement professionnel dans lequel il évolue.

Les savoir-faire requis peuvent aller de la simple capacité à exécuter une tâche prescrite jusqu'à la gestion de missions sous stress. En d'autres termes, il s'agit d'apprécier les capacités du stagiaire à mettre en œuvre ses connaissances dans différentes situations se rapportant à divers contextes.

3. **Les aptitudes professionnelles :**

Les observations lors des mises en situation doivent permettre de les révéler. Ce critère, essentiel au futur emploi, permet d'aller au-delà de la seule appréciation des mérites professionnels antérieurs des stagiaires. Il s'agit d'apprécier un potentiel humain dans un contexte professionnel déterminé, c'est-à-dire sa capacité à s'insérer dans une organisation et un environnement étrangers mais aussi à s'adapter aux évolutions et exigences des fonctions associées à l'emploi.

Évaluation des compétences au titre de la VAE :

L'évaluation des compétences s'appuie sur l'étude de la présentation de l'expérience du livret 2 et sur les documents annexés, complétée par un entretien avec le jury (présentiel ou à distance), voire par une mise en situation professionnelle réelle ou simulée.

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n° 2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

Prise en compte du handicap :

- L'accessibilité à cette fonction nécessite des critères performants sur les plans physique, mental ou psychologique ;
- En cas de handicap physique, des postes peuvent être envisagés dans des emplois sédentaires (conception, analyse préalable de situation, mise à jour des dossiers et plans, RH, etc.) sous réserve de l'accord des experts médicaux. Quant aux modalités d'évaluation, elles sont aménagées selon les cas ;
- Le titulaire de la CP peut être amené à manager des assistants en situation de handicap.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation

BLOC DE COMPÉTENCES 1 : ASSISTER LE RESPONSABLE OPÉRATIONNEL DANS SON DOMAINE D'EMPLOI

Le responsable opérationnel pilote les activités dans de nombreux domaines et parfois pour plusieurs entités. L'AMO est son bras armé et son adjoint direct dans différents champs d'action, avec plus ou moins de délégation, à un niveau plus ou moins important. À ce titre, il peut manager directement une entité, suppléer le responsable en cas d'absence, apporter son expertise, collaborer à la prise de décision et contribuer à la diffusion de la communication. Il se doit notamment de respecter les règles qui s'imposent à tous les lieux d'exercices professionnels, même s'il n'en est pas directement responsable. Pour cela, il conduit la politique de prévention, de maîtrise et de réduction des risques éditée par sa chaîne hiérarchique. Dans ce cadre, il rédige et met à jour régulièrement la documentation afférente tel que le document unique d'évaluation des risques (DUER) après identification des risques santé et sécurité tout en tenant compte de l'évolution des données techniques, organisationnelles et humaines ainsi que les risques psychosociaux. De plus, fort de ses multiples savoir-faire et son expérience, il conseille les entités de la structure et il est une aide précieuse pour toute décision à prendre par la hiérarchie.

Son rôle est capital pour une structure isolée où son sens de l'organisation, son *leadership* et son enthousiasme à fédérer sont déterminants.

A1. Conseil à la réalisation des missions	<p>Afin d'assister la hiérarchie dans l'atteinte des objectifs fixés, proposer des modalités de résolution de la mission en mobilisant des notions et des méthodologies managériales et techniques.</p> <p><u>Par la maîtrise de ces savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - analyser la situation à laquelle est confrontée la structure ; - se conformer à la documentation disponible ; - concerter éventuellement avec les spécialistes concernés ; - établir tout ou partie d'un diagnostic permettant une prise de décision ; - exposer le diagnostic argumenté ; - proposer des solutions priorisées selon les critères préconisés. 	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - l'analyse de la situation est précise, minutieuse et complète ; - la documentation disponible sur le sujet est recherchée, regroupée et consultée ; - les informations sont hiérarchisées ; - les techniciens des différentes spécialités sont mis à contribution et écoutés ; - le diagnostic porte sur des points clés ; - les solutions proposées sont cohérentes, atteignables et
---	---	---	--

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
			conformes aux critères préconisés .
A2. Soutien à la sélection des collaborateurs	<p>Afin de contribuer au recrutement selon les spécifications définies, en liaison étroite avec l'entité RH idoine,</p> <p>émittre un avis sur le dossier des candidats potentiels permettant de faciliter les entretiens d'embauche.</p> <p><u>Par la maîtrise de ces savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - coopter des collaborateurs potentiels ; - analyser et synthétiser des documents ; - présélectionner les candidats sur dossier ; - rédiger des notes, avis, appréciations, etc. ; - faire des choix et les proposer au manager. 	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - les candidats sont sélectionnés sur des critères précis ; - les dossiers des postulants sont analysés avec rigueur ; - les recommandations sont impartiales et argumentées ; - les avis rendus sont rédigés de manière claire, précise et compréhensible ; - le(s) choix préconisé(s) est(sont) judicieux.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
A3. Transmission de la culture et des valeurs de l'entreprise	<p>Afin de contribuer à son rayonnement, promouvoir les valeurs de l'entreprise auprès de ses collaborateurs et des partenaires, en partageant une vision positive, basée sur la parfaite connaissance des diverses chartes ou des documents édités.</p> <p><u>Par la maîtrise de ces savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - s'informer en permanence sur les chartes, les évolutions à court et moyen terme, les résultats, les enjeux stratégiques, l'éthique, etc. - maîtriser les éléments de langage issus de la Direction, en demandant éventuellement des précisions ; - les partager à bon escient. 	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - le candidat opère une parfaite restitution des valeurs intrinsèques de l'entreprise, de son fonctionnement et de ses caractéristiques ; - les éléments de langage de la Direction sont étudiés, pris en compte et restitués avec rigueur ; - toute occasion de promouvoir la structure est saisie, en interne et en externe.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	Modalités d'évaluation
A4. Mise en œuvre de la communication en interne et en externe (réseau)			
A41. Au sein de la structure	<p>Pour apporter la vision correcte et cohérente de la situation au sein de l'entité,</p> <p>dispenser une communication interne soignée permettant une implication accrue des collaborateurs par un dialogue renforcé entre les différents niveaux de responsabilité de la structure.</p> <p><u>Par la maîtrise de ces savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - développer le dialogue au sein de la structure ; - partager l'information avec ses collaborateurs, tout en respectant la politique de confidentialité ; - impliquer les collaborateurs au projet en valorisant leur rôle ; - traiter les dysfonctionnements ; - fédérer l'appartenance au groupe en capitalisant sur des valeurs et des objectifs communs ; - animer une séance d'information. 	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - l'information est transmise aux bons destinataires, dans le respect des consignes, des délais et de la voie hiérarchique ; - la posture, la méthode de communication et la pédagogie sont adaptées ; - le contenu de la communication est rigoureux et soigné ; - le dialogue est privilégié ; - la valorisation personnelle est recherchée ; - les éventuels conflits interpersonnels sont anticipés, pris en compte et réglés de façon conjointe ; - la production d'un support de communication de qualité à l'aide des

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
			moyens et logiciels communs est maîtrisée.
A42. Avec la hiérarchie	<p>Pour optimiser la prise de décision et la cohérence des actions à mener, informer le top management en utilisant les canaux de communication.</p> <p><u>Par la maîtrise de ces savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - collaborer au dialogue avec la hiérarchie ; - concourir à l'homogénéité de la communication globale ; - établir les documents écrits nécessaires ; - répondre aux demandes de points de situation ; - transmettre les informations en tout lieu et en tout temps ; - identifier le canal de communication le plus adapté ; - discerner et rendre compte des dysfonctionnements ; - en situation dégradée, proposer des solutions palliatives ; - concourir à la prise de décision. 	<p><u>Voie formative :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p><u>VAE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire 	<ul style="list-style-type: none"> - la communication bidirectionnelle est efficace ; - les outils mis à disposition sont utilisés à bon escient ; - le dialogue est établi de manière permanente et constructive ; - la rédaction des documents est claire, explicite et sans équivoque ; - les propositions et prises d'initiative sont judicieuses ; - le concours à la décision est opérant.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
A43. Avec l'extérieur	<p>Afin d'accroître l'image de l'entreprise, développer les échanges multicanaux en entretenant un réseau performant de correspondants.</p> <p><u>Par la maîtrise de ces savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - maîtriser les outils modernes d'échange ; - identifier les enjeux et les attentes ; - analyser les situations et établir un diagnostic ; - définir des objectifs et préciser les cibles ; - déterminer les messages en accord avec les objectifs et les cibles ; - choisir les moyens de diffusion adéquats ; - mesurer l'impact des actions de communication ; - juger de la probité des interlocuteurs ; - constituer, développer et entretenir un réseau relationnel. 	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire 	<ul style="list-style-type: none"> - la force de persuasion et l'empathie sont avérées ; - le sens du relationnel est patent ; - les outils sont maîtrisés ; - l'analyse et le diagnostic sont efficaces ; - les objectifs, cibles et messages sont définis avec précision ; - le choix du support de diffusion est pertinent ; - le jugement de valeur est impartial ; - le réseau est entretenu.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
A5. Amélioration des procédures et process par la boucle itérative d'évaluation (RETEX)	<p>Afin d'optimiser le déroulement des activités professionnelles, proposer des améliorations potentielles en s'impliquant dans l'évaluation des procédures, consignes, directives ou tout autre document formatif.</p> <p><u>Par la maîtrise de ces savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - organiser et conduire les évaluations de son niveau ; - assurer la veille et le recueil des informations nouvelles ; - analyser les informations collectées dans les aspects technique, humain, évènementiel et organisationnel ; - repérer les points positifs et les capitaliser ; - identifier les points négatifs et proposer des axes d'amélioration ; - reconnaître le travail de chacun et faciliter la résilience ; - valoriser l'expérience acquise pour la gestion des évènements futurs ; - démultiplier les enseignements tirés et sensibiliser les acteurs potentiels ; - assurer le suivi de la décision de la hiérarchie et le bilan des conséquences qui en découlent. 	<p><u>Voie formative :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p><u>VAE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - les procédures sont répertoriées et connues ; - la veille documentaire est assurée ; - les évaluations sont préparées et conduites avec rigueur ; - les points à améliorer sont inventoriés ; - les moyens humains et matériels sont rationalisés ; - le travail de chacun est reconnu et mis en valeur ; - les propositions sont claires, pertinentes et argumentées ; - les gains en efficacité sont significatifs.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
A6. Veille technologique ou technique	<p>Dans le but d'améliorer les performances de la structure, renseigner le top management sur les évolutions technologiques et techniques de son domaine permettant d'acquérir de nouveaux matériels ou de développer des compétences.</p> <p><u>Par la maîtrise de ces savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - organiser une veille technique/technologique ; - développer des approches prospectives ; - mettre à profit le réseau de correspondants ; - explorer les sources informationnelles ; - documenter le projet d'évolution/acquisition ; - préconiser le remplacement de moyens ; - argumenter toute proposition. 	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - tous les moyens disponibles sont mis à profit dans la veille organisée ; - le strict besoin est identifié ; - les études amont sont menées avec rigueur ; - le bench marking est systématisé ; - les propositions sont justifiées ; - l'argumentation des choix est pertinente.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
A7. Prévention des risques professionnels (RPS, violence, HSCT, QSE).	<p>Afin de concourir à la sécurité et la protection de la santé physique et mentale du personnel,</p> <p>contrôler le respect des prescriptions dans les domaines de l'hygiène, de la sécurité et de l'environnement</p> <p>en identifiant les écarts et risques professionnels potentiels.</p> <p><u>Par la maîtrise de ces savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - maîtriser la réglementation en vigueur dans le domaine de la sécurité liée aux activités professionnelles ; - appréhender les risques de harcèlement moral, sexuel et d'agissements sexistes ; - veiller au maintien en bon état du matériel et des locaux ; - identifier et évaluer les nouveaux risques ; - proposer des aménagements dans les prescriptions, les procédures et les processus ; - faire prendre les mesures correctives sans délai ; - appliquer et faire appliquer les fiches réflexe destinées aux utilisateurs ; - organiser des séances d'instruction/recyclage au profit des collaborateurs, assorties de débriefings à chaud ; - rendre compte. 	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - la réglementation HSCT en vigueur est maîtrisée et strictement appliquée ; - le maintien en condition des locaux et des matériels est assuré et suivi ; - les fiches réflexe sont connues et pratiquées ; - les risques sont clairement identifiés ; - les mesures correctives sont efficaces ; - des séances d'instruction des collaborateurs et des exercices de restitution, suivis de débriefings sont organisés ; - des contrôles réguliers sont effectués ; - des comptes-rendus sont transmis à la hiérarchie.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation

BLOC DE COMPÉTENCES 2 : CONTRIBUER ACTIVEMENT AU MANAGEMENT OPÉRATIONNEL DE LA STRUCTURE D'EMPLOI

L'AMO fait partie du personnel d'encadrement positionné auprès des collaborateurs de l'entité. Aussi, il occupe une place de choix pour seconder le manager et contribuer directement à son action. Son engagement prédominant s'exerce dans divers domaines tels que l'animation des équipes, la gestion sous différentes formes (personnel, budget, matériel, dialogue, hébergement, etc.) tout en organisant l'activité, en réalisant un projet ou en apportant des améliorations au process. C'est donc un assistant précieux, gage d'une équipe efficace et capable d'atteindre les objectifs fixés. C'est une personne polyvalente capable de presque tout faire selon les directives reçues. Malgré ce cadre d'action limitatif, il doit faire preuve d'ouverture d'esprit et de capacité d'écoute, il montre l'exemple, a des qualités relationnelles et prend des décisions de son niveau de compétence et de délégation.

<p>A1. Management et mobilisation des équipes</p>	<p>Afin de dynamiser les activités au sein de la structure, mobiliser l'(les) équipe(s) en la(les) fédérant pour l'atteinte des objectifs individuels et collectifs.</p> <p><u>Par la maîtrise de ces savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - assurer l'accueil et l'information du personnel nouvellement affecté ; - réguler les éventuels conflits interpersonnels ; - inventorier les compétences transverses des collaborateurs ; - responsabiliser chacun en mettant à profit ses compétences propres ; - informer sur les enjeux ; - faire du projet l'affaire de tous, en favorisant les initiatives ; - modérer les activités en répartissant équitablement la charge de travail ; - valoriser le rôle de chacun ; - récompenser les réussites, individuelles et collectives ; - susciter à la fois l'émulation, la motivation et la cohésion, au travers d'activités ludiques. 	<p><u>Voie formative :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p><u>VAE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - tout personnel nouvellement intégré est accueilli et informé ; - les conflits interpersonnels sont régulés ; - les compétences individuelles sont connues ; - chaque collaborateur est responsabilisé et valorisé ; - les initiatives sont encouragées ; - les réunions sont préparées ; - la charge de travail est répartie équitablement ; - des activités de cohésion sont organisées.
---	---	---	--

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
A2. Organisation et contrôle de l'activité courante	<p>Afin de respecter les échéances, organiser et conduire les activités en tenant compte des différentes contraintes.</p> <p><u>Par la maîtrise de ces savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - prendre en compte la mission confiée par l'échelon supérieur ; - la décliner en objectifs par équipe, en tenant compte des compétences de chacun ; - planifier les activités de tout type en les priorisant ; - organiser et coordonner le déroulement des activités contribuant : <ul style="list-style-type: none"> • au fonctionnement courant de la structure ; • à l'atteinte des objectifs ; - programmer et préparer le travail du personnel sous sa responsabilité ; - contrôler la conformité du résultat par rapport aux attendus ; - faire prendre des mesures correctives, si nécessaire ; - assurer la gestion et l'archivage de la documentation professionnelle. 	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - la mission est comprise ; - des objectifs sont fixés ; - les activités journalières sont correctement planifiées ; - les priorités sont identifiées ; - les informations sont transmises avec clarté et dans le respect des exigences de la hiérarchie ; - les aptitudes individuelles sont prises en compte ; - le planning est cohérent et équilibré ; - les tâches sont réparties équitablement et selon les compétences de chacun ; - l'outil de bureautique et les logiciels dédiés sont utilisés à bon escient ; - le contrôle est effectif et les écarts éventuels sont vérifiés ; - les mesures correctives sont appliquées ;

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
			- la documentation professionnelle est archivée.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
A3. Réaction(s) adaptée(s) en cas d'incident/accident	<p>Afin de limiter l'impact d'un incident/accident au sein du service, prendre les mesures conservatoires prédéfinies en agissant prioritairement au profit du (des) éventuel(s) blessé(s).</p> <p><u>Par la maîtrise de ces savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - prendre et faire prendre immédiatement les mesures conservatoires idoines, déterminées au préalable ; - en cas de blessé(s), apporter en priorité les premiers secours ; - selon le cas, contacter les secours et les faire accueillir ; - contribuer à la recherche des causes de l'incident/accident ; - identifier de potentiels risques additionnels ; - prendre des mesures complémentaires, si nécessaire ; - établir un compte-rendu précis et exhaustif. 	<p><u>Voie formative :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p><u>VAE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - les fiches réflexe existantes sont promues et mises en application ; - la réaction est rapide et adaptée, quel que soit le cas ; - les mesures conservatoires sont prises sans délai ; - en cas de blessure : <ul style="list-style-type: none"> • les premiers soins sont apportés ; • les secours sont contactés et accueillis ; - les circonstances et les causes (certaines ou possibles) sont recherchées ; - des mesures complémentaires sont prises, si nécessaire ; - un compte rendu d'évènement est établi avec précision ; - sur demande, des éléments de communication sont proposés.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
A4. Réalisation d'un projet ou d'une mission	<p>Afin de parvenir à la concrétisation d'un projet ou d'une mission, assurer la conduite d'un plan d'action en prenant en compte les ressources, les contraintes, les impératifs, les étapes intermédiaires et les solutions palliatives.</p> <p><u>Par la maîtrise de ces savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - décliner le projet en actions simples ; - recueillir les informations, les ordonner et les assortir, si nécessaire, de demandes complémentaires ; - choisir et proposer des collaborateurs aux compétences idoines ; - élaborer le cadre d'action pour la mise en place de l'ensemble des moyens ; - établir un mode opératoire en respectant le cadre juridique et la politique liée à la situation/à l'évènement ; - l'exposer au N + 1 pour approbation ; - transmettre des instructions et consignes compréhensibles, claires et précises ; - contrôler l'activité, y compris en environnement dégradé ou dans un contexte inhabituel ; - approuver régulièrement les résultats. 	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - le raisonnement est rigoureux et respecte la méthode d'analyse ; - les principaux outils et méthodes de recherche d'information sont utilisés de façon ciblée et ordonnée ; - l'évaluation des risques associés au mode d'action est objective ; - les objectifs sont clairement définis ; - l'équipe est multi-compétences adaptées au projet ; - la présentation du mode d'action est structurée et argumentée ; - les éventuels écueils sont étudiés ; - les propositions déterminées sont pertinentes ; - l'esprit de la mission est bien intégré ; - les consignes sont clairement exprimées ou rédigées ;

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
			<ul style="list-style-type: none"> - leur bonne exécution est vérifiée ; - la supervision est effective et adaptée au contexte, quel qu'il soit.
A5. Mise en œuvre de la conduite du changement	<p>Pour s'adapter aux situations émergentes, accompagner les changements induits par une nouvelle organisation en prenant en compte la dimension humaine, les valeurs et la culture de l'entité mais aussi les résistances potentielles.</p> <p><u>Par la maîtrise de ces savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - analyser les directives reçues ; - dresser un inventaire des principaux obstacles et en mesurer l'importance ; - identifier et mobiliser les leviers permettant de réaliser le changement ; - communiquer sur les bienfaits apportés par le changement ; - expliciter les raisons du changement et le but à atteindre ; - détecter les résistances et développer des arguments pour les lever. 	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - la justification est argumentée et les choix sont pertinents ; - les directives sont comprises et font l'objet de consignes ; - le changement et ses bienfaits sont explicités avec clarté ; - la détection des résistances est réelle ; - les actions contrant les résistances sont identifiées et menées ; - la contribution à la conduite du changement est conforme aux attentes de la hiérarchie.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
A6. Suivi administratif du personnel	<p>Pour un suivi efficace des étapes cruciales du parcours professionnel, contrôler la collecte, la mémorisation, le traitement et la diffusion des informations relatives aux collaborateurs, en s'appuyant sur les outils de suivi de carrière tels que le passeport orientation ou la GPEEC.</p> <p><u>Par la maîtrise de ces savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - actualiser ou faire actualiser les données RH dans les dossiers individuels des collaborateurs ; - déterminer les évolutions des métiers afin d'anticiper les changements d'organisation ; - faire appliquer le règlement intérieur et les règles de gestion du temps de travail ; - repérer les irrégularités d'un poste afin de prendre des mesures préventives ; - maîtriser les évolutions de poste ; - identifier les besoins en recrutement ; - mobiliser les compétences et les potentialités des collaborateurs ; - participer à l'élaboration des plans de carrière en liaison avec la cellule RH ou la direction, selon la taille de la structure. 	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - un lien régulier avec la cellule RH est instauré ; - l'avancement, la mise en formation, la mobilité, la flexibilité, le bilan annuel, sont suivis ; - les informations relatives à la situation des collaborateurs sont justes, actualisées et dûment contrôlées ; - le règlement intérieur et le temps de travail font l'objet d'un suivi régulier ; - les documents de gestion RH du personnel sont tenus à jour et enregistrés dans le respect : <ul style="list-style-type: none"> - des délais ; - de la périodicité ; - de la réglementation ; - des plans de carrière sont préparés pour chaque collaborateur, en liaison avec la cellule RH voire la Direction.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
A7. Gestion des ressources matérielles	<p>Afin d'optimiser le rendement sur investissement et de garantir les capacités techniques de la structure,</p> <p>assurer la disponibilité des matériels et des infrastructures en gérant leur cycle de vie et en organisant leur suivi et leur entretien régulier.</p> <p><u>Par la maîtrise de ces savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - gérer le cycle de vie des différentes ressources (position, statut, en opération, en stock, en attente, etc.) ; - créer et utiliser des outils de suivi et de traçabilité des ressources matérielles et des stocks ; - planifier les opérations techniques ; - respecter et faire respecter les procédures d'entretien et de gestion des équipements comme des infrastructures ; - assurer le suivi des travaux d'infrastructure et des mises en réparation des matériels ; - veiller à la gestion et l'archivage de la documentation technique. 	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - des outils de suivi (tableaux de bords, capteurs, revues, etc.) élaborés et mis en place donnent satisfaction ; - les procédures d'entretien et de gestion du matériel comme des infrastructures sont respectées ; - les contrôles et vérifications sont planifiés ; - les travaux de maintien en condition sont respectés ; - la documentation technique est suivie, actualisée et archivée.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
A8. Gestion de l'emploi du budget dédié	<p>Afin de rationaliser les dépenses de son ressort, prendre part à la gestion des ressources financières déléguées en tenant compte des limites imposées et des conseils des spécialistes.</p> <p><u>Par la maîtrise de ces savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - participer à l'établissement d'un budget prévisionnel ; - anticiper et suivre les dépenses ; - respecter une enveloppe financière ; - contribuer au processus d'acquisition de matériel ; - appréhender le cadre de sa délégation ; - acquiescer le dialogue avec des conseillers et/ou experts ; - présenter un compte-rendu de suivi. 	<p><u>Voie formative :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p><u>VAE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - les objectifs, les charges et les produits sont chiffrés ; - le budget prévisionnel est à sa juste valeur ; - les ressources budgétaires sont rigoureusement réparties selon les règles en vigueur et les priorités fixées ; - l'anticipation et le suivi des dépenses sont effectifs ; - le bilan financier est établi tous les mois ; - les ajustements sont efficaces ; - le cadre de sa délégation est connu ; - le dialogue est ouvert.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation

BLOC DE COMPÉTENCES 3 : CONCOURIR AU MAINTIEN ET AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DU PERSONNEL DE LA STRUCTURE D'EMPLOI

L'AMO dispose de solides compétences dans le domaine de la pédagogie, assorties d'une expérience technique variable selon son cursus et sa spécialité. Au contact des collaborateurs, il est un des mieux placés pour les connaître. Chaque fois que de besoin et à minima une fois par an, il évalue leur performance et recueille leurs attentes. De ce fait, il est à même de mesurer le besoin de la structure en termes de maintien en compétences, de formation associée ou de recrutement. Tout naturellement, il est étroitement lié aux actions à entreprendre, notamment pour la définition d'un nouveau poste à pourvoir et le recrutement du collaborateur ou la formation, qu'elle soit interne ou dispensée par un intervenant sous-traitant. De plus, il soumet les plans de développement des compétences et les propositions d'adaptation qu'il accompagne et rédige les bilans périodiques.

A1. Évaluation des compétences du personnel	<p>Afin de contribuer à l'atteinte des objectifs précédemment fixés, à la qualité du service et au développement professionnel,</p> <p>évaluer ses collaborateurs</p> <p>en mesurant leur performance et en appréciant leurs pratiques professionnelles.</p> <p><u>Par la maîtrise de ces savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - apprécier objectivement les résultats de chacun ; - organiser un entretien d'évaluation à fréquence au moins annuelle avec chaque membre de l'équipe ; - déterminer un contrat d'objectif de niveau individuel et collectif ; - récompenser les collaborateurs sur leur performance et leur rendement ; - identifier les nouvelles compétences acquises et à acquérir ; - fixer aux collaborateurs des objectifs accessibles et raisonnables en proposant des formations ; - rédiger un compte-rendu d'évaluation ; - accompagner l'évolution de carrière de chacun. 	<p><u>Voie formative :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p><u>VAE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - l'évaluation est préparée en amont ; - les méthodes de travail sont évaluées ; - les résultats sont appréciés de manière factuelle et objective ; - un entretien annuel est organisé ; - les points forts et faibles de chacun sont déterminés ; - les axes d'amélioration sont identifiés et exposés au collaborateur ; - des conseils sont dispensés et des formations proposées ; - des objectifs sont fixés clairement et répondent aux critères SMART (cf glossaire) ;
---	---	---	--

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
			<ul style="list-style-type: none"> - le compte-rendu final est détaillé et exhaustif ; - des actions correctives sont mises en œuvre ; - l'accompagnement est effectif.
A2. Dynamisation des déroulements de carrière	<p>Afin de dynamiser les déroulements de carrière, favoriser la progression professionnelle de ses collaborateurs en les incitant à développer leurs compétences.</p> <p><u>Par la maîtrise de ces savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - organiser le suivi administratif des compétences ; - identifier le potentiel de chaque collaborateur ; - déterminer les montées en compétences nécessaires, en s'appuyant sur les évaluations annuelles et l'écoute ; - encourager ses collaborateurs à acquérir des niveaux de responsabilité supérieurs ; - identifier et consulter les acteurs RH concernés par le maintien ou la remise à niveau en compétences ; - collaborer à l'établissement du plan de développement des compétences (DDC). 	<p><u>Voie formative :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p><u>VAE :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - le suivi des compétences détenues est organisé et effectif ; - les évaluations annuelles sont exploitées et tiennent compte des attentes des collaborateurs ; - l'écoute est permanente ; - les encouragements sont effectifs ; - les besoins en formation sont inventoriés ; - la collaboration avec la cellule RH est efficace ; - le plan de développement de compétences est établi avec soin et réalisme.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
A3. Formation des collaborateurs	<p>Afin de développer et d'améliorer le niveau de compétences, organiser les mises en formation interne, externe, individuelle ou collective en se focalisant sur les besoins préalablement déterminés.</p> <p><u>Par la maîtrise de ces savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - assurer l'adéquation des compétences avec le besoin ; - cerner les lacunes et ajuster le plan de formation en fonction du besoin ; - créer un environnement physique et psychologique dans lequel les collaborateurs peuvent apprendre ; - former tout nouveau collaborateur aux pratiques de l'entité ; - planifier une remise à niveau, un Maintien et Actualisation des Compétences (MAC), etc. 	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - l'environnement formatif est adapté ; - le type de formation est déterminé ; - la formation est organisée et préparée ; - tout nouveau collaborateur bénéficie d'une acculturation aux règlements, procédures, méthodes et techniques de l'entité ; - les remises à niveau sont planifiées.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
A4. Évaluation des formations dispensées	<p>Afin d'apprécier la pertinence et la qualité d'une formation, mesurer ses effets sur les pratiques professionnelles en réalisant des évaluations à chaud et à froid.</p> <p><u>Par la maîtrise de ces savoir-faire opérationnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - quantifier l'action sur des critères prévus à l'avance ; - évaluer à chaud la formation dispensée, par le biais d'un questionnaire soumis aux collaborateurs et aux formateurs ; - faire apparaître les points forts et les points faibles ; - exploiter la synthèse des évaluations réalisées ; - identifier des mesures correctives du dispositif formatif ; - proposer les ajustements et évolutions adéquats à la hiérarchie en les priorisant et en les argumentant. 	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - les critères d'évaluation sont définis en amont ; - un questionnaire d'évaluation est préparé et soumis, à chaud, aux collaborateurs ; - un questionnaire spécifique est établi pour les formateurs ; - une évaluation, à froid, est organisée par l'AMO ou, à défaut, son N + 1 ; - la synthèse des évaluations est exploitée ; - la rédaction du bilan est effective ; - les mesures correctives sont identifiées ; - les ajustements sont soumis à la hiérarchie.

