

Intégrer le management d'équipe dans son activité professionnelle Référentiel de compétences et d'évaluation		
La certification s'adresse aux professionnels opérationnels qui endossent ou vont endosser un rôle managérial auprès d'une équipe tout en continuant à exercer leurs activités habituelles.		
Prérequis : Expérience professionnelle de 2 ans		
Candidat en situation de handicap : Tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager les modalités d'évaluation et obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation. Les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés. Sur le conseil du référent Handicap et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité pourra être adapté.		
RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
	Préparation écrite Mise en situation professionnelle	
<p><b>C1.</b> Fixer des objectifs concrets, motivants et en adéquation avec les besoins spécifiques de son service, en restant cohérent avec les valeurs et la stratégie de l'entreprise, tout en identifiant les différents indicateurs de performance et de suivi les plus adaptés, afin de mobiliser l'équipe autour d'une vision commune de performance tout en respectant la marque employeur de l'entreprise.</p>	<p><b>E1. Type d'évaluation :</b> Préparation écrite et mise en situation sur un cas fictif de management.</p> <p><i>Préparation écrite :</i> En tant que manager d'une équipe au sein d'une entreprise fictive, le candidat sera évalué sur une situation managériale lui demandant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'identifier des objectifs opérationnels (C1)</li> <li>- De définir des indicateurs de performance pour le suivi de l'objectif opérationnel (C1)</li> <li>- De définir les priorités (C2)</li> <li>- De répartir les tâches des collaborateurs en fonction de leurs compétences, expériences, aptitudes et profils (C2)</li> <li>- De construire son ordre du jour et de planifier une réunion d'équipe (C4)</li> </ul> <p><i>Mise en situation :</i> Le jour de l'évaluation, le candidat, en s'appuyant sur la situation managériale de sa préparation écrite, réalise un entretien durant lequel il devra être en mesure :</p>	<p><b>A l'écrit</b></p> <p><b>Cr1.1.</b> Le candidat construit et décline des objectifs opérationnels, cohérents et porteurs de sens au sein de son équipe tout en veillant à leur adéquation avec la stratégie et les valeurs de l'entreprise.</p> <p><b>Cr1.2.</b> Ces objectifs sont définis de manière spécifiques, mesurables, atteignables, réalisables et temporels (critères SMART).</p> <p><b>Cr1.3.</b> Le candidat définit des indicateurs de performance en lien avec l'objectif opérationnel lui permettant d'assurer un suivi optimal de l'activité.</p> <p><b>Lors de la mise en situation</b></p> <p><b>Cr1.4.</b> Le candidat communique des objectifs opérationnels structurés selon la méthode S.M.A.R.T</p>

<p><b>C2.</b> Organiser les tâches et les missions des collaborateurs afin d'atteindre les objectifs fixés en s'assurant que la délégation corresponde aux compétences, expériences et profils de chacun tout en adaptant, le cas échéant, les conditions pour les personnes en situation de handicap.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De communiquer un objectif opérationnel (C1)</li> <li>- De déléguer une tâche (C2)</li> <li>- D'animer une réunion (C4)</li> <li>- De communiquer une décision (C5)</li> <li>- De gérer une situation difficile (C6)</li> </ul> <p>Tout en maîtrisant sa communication (C7)</p> <p><b>E2. Type d'évaluation :</b> Mise en situation sur la réalisation d'un entretien de suivi de performance.</p> <p>En tant que manager d'une équipe au sein d'une entreprise fictive le candidat sera évalué sur sa capacité à réaliser un entretien de suivi de performance auprès d'un de ses collaborateurs.</p> <p>En s'appuyant sur l'objectif fixé dans l'<b>E1</b>, le candidat passera en simulation sur la réalisation d'un entretien de suivi de performance (C3).</p>	<p><b>Cr1.5.</b> Le candidat s'assure de la bonne compréhension de l'objectif par les collaborateurs au travers du questionnement.</p> <p><b>A l'écrit</b></p> <p><b>Cr2.1.</b> Le candidat définit les priorités en identifiant leur degré d'urgence et d'importance et organise les tâches et missions en fonction.</p> <p><b>Cr2.2.</b> Le candidat prend en compte dans sa répartition des tâches :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les compétences techniques et comportementales</li> <li>- L'expérience</li> <li>- Les appétences de chacun</li> <li>- Les profils individuels des membres de l'équipe.</li> </ul> <p>Et adapte, le cas échéant, les activités, tâches et moyens aux collaborateurs en situation de handicap.</p> <p><b><u>Lors de la mise en situation</u></b></p> <p><b>Cr2.3.</b> Le candidat réalise sa délégation en respectant les étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil du collaborateur afin de créer un climat bienveillant et propice aux échanges</li> <li>- Explication de la délégation et du choix du collaborateur afin de valoriser le collaborateur</li> <li>- Fixation d'objectif SMART afin de communiquer l'attendu</li> <li>- Accompagnement adapté, selon le niveau de maturité du collaborateur, afin de motiver le collaborateur et de lui donner les moyens de réussir la mission confiée</li> </ul>
--	--	---

**C3.** Réaliser des entretiens de suivi de performance en s'appuyant sur l'objectif initial afin de faire un retour adapté à son collaborateur (félicitation, recadrage, encouragement, feedback, etc.)

**C4.** Planifier et animer des réunions d'équipe, en respectant les facteurs clés de succès permettant une implication active des collaborateurs dans le but d'aboutir à une cohésion et un engagement de l'équipe.

- Planification d'entretien de suivi afin de garantir l'achèvement des tâches et des missions dans les délais fixés.

#### **Lors de la mise en situation**

**Cr3.1** Les facteurs clés de succès d'une conduite d'entretien optimale sont intégrés :

- Définition de l'objectif de l'entretien (féliciter, recadrer, encourager, ...)
- Préparation en amont de l'entretien avec toutes les informations rassemblées
- Mise en place d'un climat de confiance favorable à un dialogue ouvert et respectueux
- Questionnement du collaborateur lui permettant de prendre conscience de sa performance et de ses forces et/ou axes d'amélioration.
- Réalisation d'un retour constructif en s'appuyant sur des éléments factuels qu'ils soient positifs ou négatifs. Si recadrage : le candidat est en mesure de faire réfléchir le collaborateur sur les conséquences de son comportement et/ou actions sur l'activité
- Clôture de la réunion en adaptant sa communication selon l'objectif de l'entretien. Si recadrage : le candidat obtient un engagement de la part du collaborateur.

#### **A l'écrit**

**Cr4.1.** Les facteurs clés de succès de préparation d'une réunion sont intégrés :

- Un objectif clair et spécifique
- Un ordre du jour précis et communiqué

<p><b>C5.</b> Communiquer de manière appropriée les décisions prises par l'entreprise, qu'elles soient partagées ou non, en respectant les étapes clés de l'annonce d'une décision, dans le but de maintenir la motivation et l'engagement des collaborateurs.</p>		<p><b><u>Lors de la mise en situation</u></b></p> <p><b>C4.5.</b> Les facteurs clés de succès d'animation d'une réunion sont intégrés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une communication sur l'objectif</li> <li>- Un encouragement à la participation active de tous les membres de l'équipe</li> <li>- Une technique d'animation pertinente et adaptée permettant de dynamiser la réunion</li> <li>- Une clôture de réunion en communiquant les actions à venir et en s'assurant de l'engagement des collaborateurs</li> <li>- Une gestion du temps de la réunion maîtrisée</li> </ul> <p><b><u>Lors de la mise en situation</u></b></p> <p><b>Cr5.1.</b> Le candidat respecte les étapes d'annonce d'une décision :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir le ou les collaborateurs et valoriser la relation avec les collaborateurs</li> <li>- Annoncer la décision en étant droit au but</li> <li>- Expliquer la décision en donnant des éléments factuels et, le cas échéant, accepter une certaine résistance de la part des collaborateurs</li> <li>- Valider la bonne compréhension et l'engagement du ou des collaborateurs</li> <li>- Clôturer la réunion en restant affirmé sur cette décision</li> <li>- Contrôler la mise en application de la décision</li> </ul>
--	--	---

**C6.** Gérer les situations managériales difficiles (gestion de conflit, arbitrage, annonce de décision difficile, accompagnement au changement, gestion de crise) en adaptant son mode de communication à la situation afin de garantir la cohésion d'équipe et l'engagement de l'équipe.

**C7.** Maîtriser sa communication pour renforcer son rôle de manager et mobiliser les équipes autour d'une vision commune de performance d'entreprise, en appliquant des techniques de communication.

**Lors de la mise en situation**

**Cr6.1.** Le candidat s'appuie sur les facteurs à respecter dans la gestion de situation managériale difficile en :

- Etant exemplaire dans son comportement par le respect des valeurs et des règles de l'entreprise
- Rappelant et en faisant respecter les règles et le cadre de l'entreprise tout en conservant la relation entre et avec les membres de l'équipe
- Adoptant une communication claire et transparente sans exprimer d'agacement, d'énervernement et d'agressivité
- En maintenant le cap fixé tout en garantissant le respect de chacun et en faisant preuve de fermeté, si nécessaire
- Sachant dire non à une demande d'un ou des collaborateurs tout en maintenant la relation et la motivation

**Lors de la mise en situation**

**Cr7.1.** Dans sa communication, le candidat applique des techniques de communication verbale et non verbale favorisant sa légitimité, à savoir :

- La gestion du regard (le regard doit être soutenu lors des phases de prise de parole et attribué équitablement à l'ensemble des interlocuteurs)
- La congruence (le candidat doit adapter ses expressions du visage en fonction de l'intention du message donné)
- La gestuelle doit être synchronisée aux intonations

		<ul style="list-style-type: none"><li>- Les déplacements ne doivent pas témoigner de l'anxiété (éviter les déplacements rapides, les balancements...)</li><li>- Le volume de voix (le candidat doit avoir un volume suffisamment fort)</li><li>- Le débit de parole (éviter une accélération non maîtrisée)</li><li>- Le vocabulaire utilisé doit être compréhensible par l'ensemble des interlocuteurs et adapté au public</li><li>- La mise en place de silences (le candidat positionne des silences pour renforcer l'importance de certaines thématiques ou pour recapter l'attention des interlocuteurs)</li></ul>
--	--	---