

GOO FORMATION et Accompagnement et Formation pour le Développement des Entreprises - AFDE



Public visé et objectifs de la certification : La certification s'adresse aux collaborateurs dans les entreprises, qui disposent d'une liberté organisationnelle (salariés de petites entreprises, salariés polyvalents) et qui doivent évaluer les postes de l'unité de travail auquel ils appartiennent, à travers leurs processus, leurs activités, leurs tâches et leurs ressources mais aussi à travers les modes de communication qui sont installés. Acquérir les compétences visées par la certification « Réaliser un diagnostic des postes d'une unité de travail en vue d'améliorer la qualité de vie au travail » permet au candidat de participer activement et avec des outils structurés et reconnus à l'amélioration de la qualité de leurs activités quotidiennes, dans un souci de réduction de la charge mentale (stress) et de progression de leurs performances professionnelles. S'impliquer dans les postes des collaborateurs avec lesquels il y a une interaction, permet d'optimiser la production et contribue à une réussite collective à plus forte valeur ajoutée qu'une somme de réussites individuelles.

Prérequis : Expérience professionnelle d'une année minimum avec une problématique définie avant la formation concernant un besoin d'amélioration de conditions de travail dans le service dans lequel est inscrit le candidat.

Vérification des prérequis à l'entrée en formation : Entretien de candidature avec demande de CV et d'un descriptif du poste visé ainsi que de son besoin en termes d'implication dans la démarche d'amélioration des conditions de travail.

Candidat en situation de handicap : Dans le cadre du respect du règlement d'examen, 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 conseil du référent handicap et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité pourra être adapté.



REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Réaliser un diagnostic des postes d'une unité de travail en vue d'améliorer la qualité de vie au travail		
<p>C1. Recueillir les informations exprimées d'un collaborateur appartenant à sa propre unité de travail, en termes de difficultés rencontrées qui contraignent ses activités au quotidien, en l'observant sur sa communication non verbale et en lui permettant de transmettre ses propres propositions de résolution afin d'orienter la démarche diagnostic de façon personnalisée.</p>	<p>Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle portant sur la réalisation d'un diagnostic des processus internes d'un poste de travail, avec remise d'un rapport écrit et soutenance orale.</p> <p>Réalisations demandées au candidat : Il est demandé au candidat de réaliser un diagnostic des processus internes du poste de travail d'un collaborateur de son entreprise.</p> <p>Il présente, à l'oral face au jury d'évaluation, la méthodologie de diagnostic mise en œuvre : de l'analyse des différents items du poste de travail concerné jusqu'à la proposition de pistes d'amélioration.</p> <p>Il est attendu que le rapport écrit comprenne à</p>	<p>Cr1.1. La méthodologie de diagnostic mise en œuvre par le candidat tient compte des demandes particulières du collaborateur et de ses propres pistes d'épanouissement professionnel. Le candidat s'est notamment appuyé sur des questionnaires sur la satisfaction au travail, le stress, l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.</p> <p>Cr1.2. Les difficultés rencontrées sur le poste de travail sont présentées à la fois de façon analytique et avec aussi une vision synthétique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charge de travail excessive • Manque de clarté des rôles et des responsabilités • Relations interpersonnelles difficiles • Stress lié à la pression de la performance



	<p>minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une présentation des caractéristiques personnelles et comportementales ainsi que des besoins du collaborateur (<i>en lien avec C1 et C2</i>), • Une analyse de conditions spécifiques du poste de travail et des ressources matérielles et logistiques mises à disposition (<i>en lien avec C3</i>), • Une analyse des tâches et missions confiées au collaborateur (<i>en lien avec C4</i>), • Une analyse des conditions de travail générales liées au poste de travail concerné – ambiance, comportements des autres collaborateurs (<i>en lien avec C5 et C6</i>), • Une synthèse globale des informations observées et déduites du diagnostic (<i>en lien avec C7</i>), • Une présentation des pistes d'améliorations possibles pouvant résoudre les différents problèmes identifiés (<i>en lien avec C8</i>), 	<ul style="list-style-type: none"> • Manque de ressources adéquates • Manque de soutien de la direction • Problèmes ergonomiques • Manque d'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle • Harassement et discrimination • Manque de développement professionnel • Insécurité de l'emploi • Environnement de travail physique défavorable • Manque de flexibilité
<p>C2. Analyser les résultats et contributions du collaborateur sur son poste de travail, à travers ses compétences, son niveau de polyvalence, ses capacités à collaborer, à communiquer et à résister au stress afin de mieux comprendre ses réactions face aux difficultés rencontrées et ses capacités à les surmonter.</p>		<p>Cr2. La présentation des caractéristiques personnelles et professionnelles du collaborateur est structurée, complète et comprend notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ses activités professionnelles, - Ses compétences techniques (hard skills), - Ses soft skills, - Ses motivations professionnelles, - Son degré de polyvalence dans l'équipe,
<p>C3. Analyser la correspondance entre les ressources et conditions du poste de travail (matérielles et logistiques) avec les résultats attendus et les besoins exprimés par le collaborateur, y compris les personnes en situation de handicap, afin de vérifier si elles sont satisfaisantes ou au contraire génératrices de fatigue</p>		<p>Cr3.1 L'analyse des ressources matérielles/immatérielles de travail mobilisées par le collaborateur est détaillée dans un tableau synthétique illustrant les thématiques de conditions de travail, la situation sur chacune d'entre elles et</p>



<p>physique ou/et mentale supplémentaire.</p>		<p>les besoins repérés en termes de ressources pour optimiser la performance de l'entreprise.</p> <p>Cr3.2 La prise en compte de la situation de handicap éventuel du collaborateur est prise en compte dans l'analyse de ses conditions de travail et de ses besoins spécifiques propres à la nature de son handicap.</p>
<p>C4. Analyser les tâches et missions déléguées au collaborateur en les corrélant avec ses compétences, capacités et appétences tout en mesurant le ratio charge de travail/délais accordés afin d'identifier les points d'amélioration qui seront proposés dans la démarche diagnostic.</p>		<p>Cr4. Le diagnostic organisationnel du poste de travail du collaborateur permet de mettre en avant l'impact de son organisation de travail sur sa performance. Il comprend les items suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • planification des tâches, • répartition du travail, • fonctionnement interne, • analyse de ses motivations profondes, • besoin de compétences.
<p>C5. Analyser l'ambiance au travail qui entoure le poste du collaborateur concerné en vérifiant le type de communication formelle et informelle afin de percevoir ce qui peut diminuer la motivation et l'envie de s'impliquer et envisager des prises de résolution.</p>		<p>Cr5.1. L'analyse de l'ambiance générale et de la communication employée autour du poste de travail tient notamment compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De l'impact de la communication interne sur la performance du collaborateur,



		<ul style="list-style-type: none">- Des outils et méthodes de communication interne à l'équipe,- Des outils et méthode de communication inter-équipe,- De la communication informelle, des conflits et évènements extra professionnels, <p>Cr5.2. Les principales causes de relations tendues autour du poste de travail concerné sont correctement identifiées par le candidat, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none">• Conflits de personnalité• Conflits de rôles et de responsabilités• Communication inefficace• Conflits d'intérêts• Manque de reconnaissance et de récompenses• Gestion inadéquate• Compétition malsaine• Harassement et discrimination• Injustice perçue• Stress lié au travail• Problèmes personnels• Manque de collaboration• Cultures d'entreprise incompatibles• Manque de compétences en résolution de conflits
--	--	--



<p>C6. Utiliser des méthodes de compréhension comportementales, en distinguant les différents profils des collaborateurs en lien avec le poste concerné à travers leurs compatibilités afin d'identifier les associations sources de relations tendues, voire conflictuelles dans l'unité de travail.</p>		<p>Cr6. Le candidat a correctement analysé les différents profils des autres collaborateurs en lien avec le poste de travail concerné et met en avant les personnalités difficiles présentes.</p>
<p>C7. Rédiger une synthèse des observations réalisées dans le cadre du diagnostic organisationnel d'un poste au sein d'une unité de travail cible, en présentant pour chaque item analysé les points et moyens d'améliorations à mettre en place tout en apportant la preuve de leurs réels intérêts sur la performance et le bien-être afin de faciliter la prise de décision des entités dirigeantes de l'entreprise et de mettre en avant les Impacts sur le collaborateur au niveau de son stress et de sa motivation</p>		<p>Cr7. Le rapport synthèse rédigé par le candidat illustre de façon claire et imagée les atouts et points à améliorer du poste de travail du collaborateur concerné. Les priorités seront alors facilement identifiées.</p> <p>Atouts :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonne ambiance de travail • Équipements et ressources adéquats • Équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle • Opportunités de développement professionnel • Reconnaissance et récompenses • Gestion efficace • Santé et bien-être au travail <p>Points à améliorer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charge de travail excessive • Communication inefficace • Gestion des conflits • Équité et justice • Formation et développement • Flexibilité



		<ul style="list-style-type: none"> • Diversité et inclusion • Gestion du stress • Conditions de travail • Gestion du temps • Leadership • Transparence • Harmonisation des objectifs
<p>C8. Proposer des pistes d'amélioration du poste appartenant à une unité de travail cible, en s'appuyant sur un plan d'actions construit à partir d'un diagnostic organisationnel en lien avec les points de dysfonctionnements constatés, autant pour le poste concerné dans sa vision spécifique que pour sa place par rapport au collectif, dans l'objectif d'améliorer la performance de l'entreprise.</p>		<p>Cr8.1 Le candidat rédige un plan d'actions structuré s'appuyant sur les pistes d'amélioration qui ont émergées du diagnostic organisationnel permettant de les mettre en place de manière effective. Il rédige un tableau de correspondance entre les constats du diagnostic et les pistes d'amélioration puis met en place des objectifs et les actions afférentes pour les atteindre dans un délai prédéfini.</p> <p>Cr8.2 Les propositions intègrent le cas échéant des solutions d'aménagement des collaborateurs en situation de handicap.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aménagement de l'espace et du mobilier - Aménagement horaire - Aides proposées...