

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL DE COMPETENCES ET DE CERTIFICATIONS

La certification « argumenter et convaincre dans la gestion de projet » s’adresse à un public de chargés de projets engagés dans des missions pour lesquelles, il n’existe pas de subordination juridique et dans lesquelles les différentes parties prenantes (collaborateurs, prestataires externes, clients, Direction...) partagent des points de vue différents.

Ainsi confrontés à faire travailler de manière coordonnée l’ensemble de ces parties prenantes, les chefs de projets recherchent à acquérir, à travers la certification les compétences nécessaires pour argumenter et convaincre autour des décisions prises en vue de faire aboutir le projet et atteindre les objectifs fixés, sans pour autant compter sur une relation d’autorité.

Prérequis. Une première expérience, d’une année au minimum, dans la gestion de projet.

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 adaptée.

REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D’EVALUATION	
	MODALITÉS D’ÉVALUATION	CRITÈRES D’ÉVALUATION
Argumenter et convaincre dans la gestion de projet		
C1. Collecter les informations concernant les enjeux du projet à un instant donné ainsi que les intérêts des parties prenantes, en tenant compte de leurs profils, de leurs situations éventuelles de handicap, et de leurs modes de fonctionnement, ainsi que des rapports de force en présence, afin d’identifier les points de convergence et de	<p>Etude de cas en situation réelle ou reconstituée, portant sur une situation dans laquelle émerge des désaccords entre les différentes parties prenantes d’un projet, avec soutenance orale.</p> <p>Le candidat devra dans un premier temps présenter le contexte du projet, l’origine du désaccord entre les différentes parties prenantes, et les points de vue de chacun.</p>	<p>Critères en lien avec C1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les informations collectées permettent de bien définir les positions de chaque partie prenante, leurs intérêts, leurs besoins, leurs priorités. - La prise en compte des situations de handicap est réalisée de façon à ce que chacun puisse bénéficier des

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

divergence à prendre en compte dans les interactions et négociations futures.

C2. Conduire les interactions et négociations autour du projet, en s'appuyant sur une argumentation alliant à la fois les positions de chaque partie prenante et les enjeux du projet tout en mettant à profit les techniques de communication (questionnement, reformulation, ...) facilitant l'écoute et la motivation à s'engager vers des compromis et solutions partagées.

C3 Gérer les situations de désaccord pouvant devenir conflictuelles, lors des interactions ou situations de négociations avec les parties prenantes au projet, en s'appuyant sur des techniques de médiation et de recadrage permettant de retrouver un environnement propice au consensus.

C4 Convaincre les parties prenantes au projet, lors de situations de négociations, en justifiant les décisions prises par un cheminement allant de la prise en compte des intérêts de chacun et du projet lui-même, en s'appuyant sur des éléments de démonstration fiables et prouvés, tout en adoptant une posture assertive afin de maintenir l'engagement.

Lors de sa présentation au jury, le candidat aura à :

- Définir les informations utiles lui permettant de gérer la situation de désaccord entre les parties prenantes et de préparer sa résolution (en lien avec C1)
- Déterminer le déroulement de son intervention auprès des parties prenantes afin de faire émerger leurs ressentis et avis puis de s'engager vers une argumentation visant à rassembler à nouveau autour d'une position commune (accord gagnant-gagnant) (en lien avec C2)
- Déterminer le mode de résolution des situations difficiles pour lesquels il y a un risque de dégradation (en lien avec C3)
- Déterminer le chemin à suivre dans la situation de négociation vécue autour des enjeux du projet pour s'assurer que chaque partie prenante ne ressent aucun sentiment de frustration mais au contraire une compréhension visant à maintenir engagement et motivation autour du projet. (En lien avec C4)

Le candidat sera interrogé par le jury sur la démarche entreprise, son argumentation et les leviers sur lesquels il s'est appuyé pour gérer la situation et retrouver l'engagement de chaque partie prenante.

mêmes conditions de confort dans les interactions.

- Les rapports de force sont identifiés et appréhendés par rapport à leurs impacts possibles dans les interactions entre parties prenantes.
- Les enjeux autour du projet sont identifiés et priorisés (facteurs de risques ou d'opportunités)
- Le candidat définit ses objectifs de « négociation », ses marges de manœuvre en accord avec les objectifs, enjeux et intérêts du projet.

Critères en lien avec C2

- Le candidat s'appuie sur les techniques de questionnement pour faire émerger les avis de chacun malgré les rapports de force pouvant exister (faire s'exprimer chacun, question ouverte, guidée ou fermée)
- Le candidat reformule les intérêts, enjeux et objectifs des parties prenantes
- Le candidat met en avant l'importance de l'écoute active et de la prise en compte de tous les avis sans discrimination.
- Le candidat intègre les objections pouvant émerger et détermine la manière de les traiter de façon constructive.
- Le candidat met en avant l'importance de ne pas perdre de vue

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>les ambitions et objectifs du projet, ses contraintes, ses ressources ou limites.</p> <ul style="list-style-type: none">- L'argumentation construite tient compte des avis des parties prenantes, ce qui permet de les conserver ou de les écarter.- L'argumentation repose sur des exemples concrets, des preuves, des retours d'expérience...- L'argumentation est factuelle, et repose sur la technique de la démonstration et de l'énoncé clair. <p>Critères en lien avec C3</p> <ul style="list-style-type: none">- Le mode de résolution des situations difficiles repose sur une écoute active, une prise en compte des arguments annoncés par les parties prenantes concernées.- Le candidat recherche des solutions alliant les intérêts de chacun tout en restant vigilant à ne pas dépasser les limites de ce qui peut être accepté.- Les techniques de médiation sont citées et justifiées- Le candidat définit le moment opportun pour renverser le temps d'écoute en un temps de recadrage et d'orientation vers une situation stabilisée. <p>Critères en lien avec C4</p>
--	--	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<ul style="list-style-type: none">- Le candidat veille à ce que chaque partie ait bien été entendue et que l'argumentation a permis la compréhension des décisions prises.- Le candidat a mis en place et justifié les conditions permettant d'aboutir à une argumentation convaincante- Le candidat démontre le lien entre argumenter et convaincre en tant que déterminant principal.