

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL DE COMPETENCES ET DE CERTIFICATIONS

La certification s'adresse à des professionnels métiers qui sont amenés à évoluer vers une fonction managériale pour le service dans lequel ces-derniers exercent.

Prérequis :

- Une expertise métier dans un service donné
- 1 expérience professionnelle minimale d'au moins un an.
- Un contexte professionnel amenant le candidat à devoir évoluer vers de nouvelles responsabilités d'ordre managérial.

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
Manager une équipe de proximité dans son activité professionnelle		
C1. Établir des objectifs individuels clairs, mesurables et réalisables pour son équipe, en alignement avec les objectifs globaux de son service, afin de fournir un cadre de gestion précis et concordant avec ses pratiques professionnelles. C2. Planifier l'activité du service en répartissant les différentes tâches à ses collaborateurs directs, en	Type d'évaluation : Étude de cas, présentée à l'oral face au jury d'évaluation, portant sur la transition récente d'un professionnel métier vers des fonctions managériales. (L'étude de cas sera soit réalisée à partir d'une situation réelle proposée par le candidat en lien avec sa réalité professionnelle, soit à partir d'un cas reconstitué proposé par l'organisme évaluateur)	Critères pour C1 : définition des objectifs individuels et collectifs - objectifs établis pour chaque membre de l'équipe selon le principe SMART. Ils sont mesurables et

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>tenant compte de leurs compétences, disponibilités et en adaptant les conditions d'exercice aux éventuelles situations de handicap, tout en veillant à ce qu'ils disposent des ressources nécessaires pour atteindre les objectifs opérationnels du service, dans les délais impartis.</p> <p>C3. Adopter le style de management correspondant à la fois à sa propre personnalité, aux profils de ses collaborateurs, à leurs besoins, au contexte et aux contraintes propres au service, afin de favoriser l'épanouissement individuel (autonomie et motivation) tout en atteignant les objectifs fixés.</p> <p>C4. Conduire des réunions ou entretiens, en encourageant les échanges sur l'avancement des activités, les contraintes rencontrées et les bonnes pratiques, pour maintenir une communication régulière avec les collaborateurs, suivre les résultats obtenus et renforcer leur engagement.</p> <p>C5. Collaborer avec les autres services de l'entreprise (RH, Direction..., en s'appuyant sur des outils partagés (fiche de postes, grilles de compétences, grilles d'évaluation...) pour transmettre les informations utiles.</p> <p>C6. Piloter les activités et les résultats du service en utilisant des critères d'évaluation objectifs et mesurables, afin de fournir des feedbacks constructifs et de mettre en place des plans d'amélioration si nécessaire.</p>	<p>Réalisations attendues du candidat : Le candidat se trouve dans une situation professionnelle où il est un expert confirmé dans son domaine, récemment promu au poste de responsable d'équipe au sein de son service. À partir d'un scénario et d'un contexte professionnel décrit dans l'énoncé de l'étude de cas, le candidat doit proposer une répartition des objectifs parmi les membres de son équipe afin d'atteindre l'objectif global qui lui est assigné (en lien avec C1). On attend du candidat qu'il réalise les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proposer un plan de travail détaillé et bien organisé pour son équipe, en tenant compte de toutes les ressources disponibles (en lien avec C2). • Définir un mode de suivi des résultats (tableau de bord avec indicateurs, matrice de suivi des résultats, etc.) (en lien avec C6). <p>Le candidat aura à justifier le mode le plus performant en termes de conduite de réunions et d'entretiens de suivi avec les membres de son équipe (en lien avec C4).</p> <p>Le candidat devra également expliquer sa démarche et les éventuels outils choisis pour évaluer l'adéquation des compétences et des comportements requis par rapport aux besoins du service pour atteindre les objectifs fixés (en lien avec C5).</p> <p>Le choix du style de management par le candidat par rapport aux autres styles possibles, et la manière de gérer les situations difficiles devront également être décrites (en lien avec C3 et C7).</p>	<p>réalistes par rapport aux compétences et ressources disponibles.</p> <p>-alignement des objectifs individuels avec l'objectif global et la combinaison des objectifs individuels permet d'atteindre l'objectif global.</p> <p>Critères pour C2 : planification et suivi</p> <p>-le plan de travail présenté est cohérent par rapport</p> <p>-aux différentes tâches à réaliser dans le cadre du (ou des métiers) visé(és) dans le service et dans les délais impartis.</p> <p>- aux compétences et disponibilités de chacun.</p> <p>-le candidat justifie les adaptations à prévoir dans le cas de collaborateurs en situation de handicap.</p> <p>Critères pour C6 : pilotage des résultats</p> <p>-les indicateurs utilisés pour mesurer les résultats sont pertinents au regard</p>
--	--	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

C7. Gérer les situations difficiles au sein du service ou avec des acteurs externes, en utilisant des techniques de médiation et de résolution de conflits, pour trouver des solutions alternatives et prendre des décisions favorisant la reprise des activités, tout en respectant les contraintes du métier.

des objectifs fixés et des délais pour les atteindre.

- les formats de tableaux de bord ou des matrices de suivi des résultats choisis par le candidat sont à la fois clairs, structurés et permettent de faire ressortir les informations utiles pour prendre des décisions et arbitrer

Critères pour C4 : Conduite de réunions et d'entretiens

-Le candidat argumente sur la nécessité de structurer des temps d'échanges (réunions, entretiens) et à définir un ordre du jour clair.

-le candidat justifie avec des arguments satisfaisants la manière dont il encourage la participation et l'échange d'informations entre les membres de l'équipe.

-le candidat démontre l'importance de faire preuve de disponibilité auprès de l'équipe : écoute active des préoccupations et des difficultés des membres de l'équipe et importance donnée à fournir des informations claires et à prendre des décisions lors des réunions.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>Critères pour C5 : Relais par rapport au service RH sur les besoins en formation</p> <p>-Le candidat choisit des outils de suivi des compétences permettant d'identifier les manques et les points d'amélioration. Les outils lui permettent d'avoir une vision claire du niveau de compétences du service.</p> <p>- Le candidat a une vision claire des solutions qui permettent de monter en compétences dans le métier (ou les métiers) concerné(s) dans le service.</p> <p>Critères pour C3 : choix du style managérial à adopter</p> <p>-le candidat identifie les différents styles managériaux : directif, persuasif, participatif, déléguatif</p> <p>-le candidat associe le bon style managérial à adopter en fonction des profils de collaborateurs et des résultats attendus dans les modes d'échanges.</p>
--	--	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>Critères pour C7 : gestion des situations difficiles</p> <p>-Le candidat présente une ensemble de techniques pouvant être mobilisées pour prévenir ou résoudre les situations difficiles :</p> <ul style="list-style-type: none">-techniques de médiation- techniques de négociation- communication non violente- écoute active- assertivité
--	--	--