REFERENTIEL DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

Intitulé de la certification : Manager son équipe en développant sa communication
Description de la certification : La certification « Manager son équipe en développant sa communication » vise à développer et renforcer les aptitudes des titulaires à communiquer avec leurs équipes.
Public visé : Cette certification vise un public de Managers depuis moins de 6 ans ou d'aspirant Managers dans les 2 ans.

Référentiel de compétences	Référentiel d'évaluation	
	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
CP1 Analyser son comportement managérial et le comportement des membres de son équipe, à l'aide du management situationnel et de l'analyse transactionnelle, afin d'adapter sa communication aux caractéristiques et aux besoins des collaborateurs.	**Présentation du dossier professionnel** (45 min) Le candidat est invité à présenter, au jury, le dossier professionnel qu'il aura préparé, en amont de la certification et suite à son parcours de formation.	- Le candidat mène une auto-évaluation approfondie de son comportement managérial, en utilisant des outils tels que le management situationnel et l'analyse transactionnelle, et développe une réflexion critique sur son style de management. - Le candidat démontre sa capacité à ajuster sa communication en fonction de son interlocuteur (individuel ou collectif), en

	Dans ce dossier professionnel, après une présentation du contexte et de l'équipe, seront abordés les éléments suivants : - Son auto-diagnostique de fonctionnement et son mode de communication ; - Les briefings collectif et individuel ; - La cartographie des compétences des membres de l'équipe ; - La gestion de l'absence (délégation) ; - Le reporting au N+1 ; - La préparation des entretiens annuels et professionnels. Le candidat veillera, le cas échéant à intégrer et prendre en compte les spécificités liées aux personnes en situation de handicap.	s'appuyant sur le management situationnel pour répondre efficacement aux besoins spécifiques de chaque situation. - Le candidat met en œuvre un management inclusif, prenant en compte la diversité au sein de l'équipe (générations, cultures, handicaps) et favorisant une communication respectueuse et adaptée, en vue de renforcer la collaboration et l'engagement. - Le candidat identifie les modes de fonctionnement des membres de son équipe, analyse les forces et faiblesses du fonctionnement actuel, propose des ajustements concrets et mesure leur impact sur la productivité et la satisfaction de l'équipe.
CP2 Développer une communication managériale opérationnelle claire et structurée, en utilisant des méthodes telles que le SMART, en vue de garantir une compréhension efficace des objectifs et des tâches par les équipes, en s'appuyant sur des éléments concrets, tel que la matrice des compétences et en les suivants grâce à des rituels managériaux.	**Entretien avec le jury** Après avoir exposé son dossier, le candidat participe à une discussion avec le jury en vue d'approfondir sa présentation. Ce dialogue permet au candidat de mettre en avant sa compréhension des défis qui s'imposent à lui en tant que manager ainsi que sa capacité à justifier ses choix et la pertinence de ces derniers.	- Le candidat communique clairement aux membres de son équipe ses attentes en termes d'objectifs opérationnels et de résultats, en utilisant la méthode SMART et en s'assurant de la compréhension des rôles de chacun. - Le candidat analyse les compétences individuelles des membres de son équipe en mobilisant la cartographie des compétences pour identifier les écarts entre les compétences actuelles et les besoins de l'équipe, et met en œuvre des actions pour combler ces écarts.

		- Le candidat délègue les tâches de manière structurée en fonction des compétences et niveaux de responsabilité de l'équipe, tout en assurant un suivi régulier et en jouant un rôle de soutien. - Le candidat met en place des rituels managériaux, tels que des réunions régulières ou des points d'équipe, favorisant la cohésion et la motivation collective. - Le candidat fournit des reporting réguliers à sa hiérarchie, en synthétisant clairement les réussites, les difficultés et les axes d'amélioration identifiés. - Le candidat planifie et mène des entretiens individuels réguliers, abordant les performances, les objectifs individuels et les besoins, tout en instaurant un dialogue ouvert et constructif.
CP3 Gérer les conflits et les situations délicates en utilisant la méthode DESC et des techniques de médiation adaptées, afin de maintenir un environnement de travail harmonieux et productif, en communiquant de manière claire et structurée pour résoudre durablement les tensions.	**Mise en situations professionnelle sur la gestion de conflit** (15 min) Le jury et le candidat jouent une situation de conflit en lien avec le contexte présenté dans le dossier professionnel. Le candidat joue le rôle du manager et un membre du jury endosse le rôle d'un collaborateur. Le démarrage de la situation se fera au cours d'un entretien.	- Le candidat analyse la situation, les positions et les intérêts des parties impliquées pour identifier clairement la source principale du conflit. - Le candidat applique les étapes de la méthode DESC (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conclure) pour structurer efficacement les échanges en situation de conflit et parvenir à une résolution mutuellement acceptable. - Le candidat adopte une posture neutre et bienveillante, tout en assurant une gestion impartiale et équitable des conflits.

	Le candidat montre comment il gère cette situation et ce qu'il met en place pour la résoudre. **Entretien avec le jury** Suite à cette mise en situation, le jury s'entretien avec le candidat pour débriefer. Le jury lui posera des questions sur sa manière de mener l'entretien. Le candidat pourra ainsi réfléchir sur sa performance et justifier ses actions.	- Le candidat maîtrise ses émotions dans les situations tendues et utilise des techniques adaptées pour apaiser les tensions émotionnelles et encourager un dialogue constructif. - Le candidat fait émerger des solutions viables et durables, en veillant à leur acceptabilité par les parties impliquées et à leur mise en œuvre effective. - Le candidat identifie les signes précurseurs de conflits et met en place des stratégies de prévention, contribuant à un environnement de travail harmonieux et propice à la résolution précoce des conflits.