POLLEN CONSEIL

TALENT MANAGEMENT

Référentiel de certification
« Prendre la parole en public ou en face-à-face avec impact »

Situations professionnelles : prise de parole en présentiel face à un public d'au moins de 2 personnes (réunion d'équipe, comité de projet, soutenance de projet commercial) ou en auditorium (conférence et discours) ou en face à face (négociation, entretien de recrutement, entretien annuel, présentation d'une offre ou d'un projet en bilatéral) ou visio-conférence avec un groupe ou en face à face (réunion d'équipe, réunion de projet, soutenance commerciale, webinaire, négociation, entretien de recrutement, présentation d'une offre ou d'un projet en bilatéral)

Code nsf :

- 320 : Spécialités plurivalentes de la communication et de l'information
- 310 : Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion

Formacodes :

- 15002 : prise parole
- 15004 : communication professionnelle
- 15012 : expression orale

Prérequis : toute personne amenée à communiquer fréquemment à l'oral dans un cadre professionnel (entretien, réunion, prise de parole en public, face caméra...) et maîtrisant les bases de l'utilisation d'un PC et d'un outil de visioconférence.
Elle cible par exemple les :

- commerciaux ou personnel de la relation client en situation de négociation ou soutenance de projet commercial
- managers en situation d'entretien en face à face avec un collaborateur
- responsables de services en situation de réunion d'équipe
- chefs ou contributeurs de projet en situation de présentation projet ou comité de pilotage
- dirigeants en situation de discours et conférences
- demandeurs d'emploi en entretien de recrutement.

Aménagements prévus pour l'évaluation des compétences dans le cas d'une situation de handicap du candidat

Le jury de certification après validation par le certificateur fera son maximum pour adapter les critères d'évaluation en fonction de la situation de handicap du candidat.
Ainsi à titre d'exemple :

- En cas de handicap moteur : les critères d'évaluation de la compétence C1 seront adaptés en fonction du degré du handicap. Par exemple, si le candidat est en mobilité réduite au niveau des membres inférieurs, seuls les critères concernant la gestuelle, le regard et le sourire seront pris en compte. De même, si le candidat est en mobilité réduite au niveau des membres supérieurs, le critère concernant la gestuelle ne sera pas pris en compte.
  Pour les candidats qui ne peuvent pas taper sur ordinateur, le questionnaire d'évaluation de la compétence C6 pourra être lu et saisi par un accompagnant sur dictée du candidat.

- En cas de handicap visuel : en cas de malvoyance ou de cécité, le critère d'évaluation de la compétence C1 concernant le regard ne sera pas pris en compte. Le questionnaire d'évaluation de la compétence C6 sera lu et saisi par un accompagnant sur dictée du candidat.

- En cas de handicap auditif : dans le cas de surdité, l'évaluation de la compétence C5 ne sera pas considérée et la certification sera attribuée sur la validation des 5 autres compétences. Dans un cas de handicap léger impactant la compréhension des objections par le candidat, un délai supplémentaire de 2 minutes sera accordé pour répondre aux objections.

- En cas de handicap cognitif comme la dyslexie, un temps supplémentaire de 5 minutes sera accordé pour l'évaluation de la compétence C6.

REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION *définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis*	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	**CRITÈRES D'EVALUATION**
C1 : Mobiliser son corps pendant la prise de parole à l'aide de techniques d'expression physique (ancrage, gestuelle, regard, sourire) en tenant compte de son environnement, de ses interlocuteurs et des objectifs de l'intervention orale pour appuyer son discours	➢ Modalité 1 : mise en situation professionnelle simulée : prise de parole en réunion, en face à face ou en conférence. Après une période de préparation du cas le candidat passe devant un jury double.	**Qualité de la posture pendant la prise de parole :** • Le candidat est ancré : ✓ en posture debout : sans déplacement pendant au moins la moitié du temps de sa prise de parole : ses épaules sont relachées et ses pieds posés parallèle à plat dans le sol et écartés de la largeur des hanches. ✓ en posture assise : ses épaules sont relachées et son dos repose sur l'arrière du siège pendant au moins la moitié du temps de sa prise de parole. • La gestuelle (geste déictique, iconique ou métaphorique) est en mouvement et les bras ne sont pas croisés ni devant ni derrière. • Le regard (périphérique et individualisé) s'adresse à chacune des personnes du public au moins 2 secondes et de manière régulière. Il n'a pas les yeux fixés sur ses notes papier. En situation « conférence », le regard est périphérique porté au fond de la salle pendant au moins la moitié du discours. • Le sourire est visible et les traits de son visage sont relâchés.
C2 : Énoncer son message en utilisant les techniques vocales (débit, silence, volume…), les techniques de respiration et de gestion du stress pour se faire entendre de manière audible et impactante auprès de tous les publics dont les personnes en situation de handicap		• Le volume de la voix et l'articulation (mobilisant les muscles des joues, des lèvres et de la langue) permettent une bonne compréhension par le public sans tendre l'oreille. • Le débit est varié : accélération et décélération du débit au moins 2 fois dans son discours. • Des pauses régulières d'au moins 2 secondes sont effectuées. • La respiration est régulière et non saccadée. • L'absence de manifestations vocales de stress (voix tremblante, aucune pause, débit précipité).
C3 : Préalablement à la prise de parole**,** concevoir la communication orale en		• Le contexte, l'objectif / la problématique et le cadre / plan de la prise de parole sont annoncés clairement dans l'introduction.

structurant l'intervention suivant un plan adapté aux circonstances afin de clarifier le message		• Un des 6 plans suivants a été utilisé dans le développement de manière adaptée à son objectif : ✓ plan chronologique pour motiver un passage à l'action, ✓ plan dialectique (thèse – antithèse- synthèse) pour susciter un débat ou prendre une décision sur un projet, ✓ plan comparatif pour évaluer différentes options, ✓ plan Laswell pour informer son public ou transmettre une directive, ✓ plan thématique pour susciter une réflexion ou l'émergence d'idées sur un sujet, ✓ plan analytique pour approfondir un sujet. • La conclusion reprend l'objectif et les points essentiels du plan.
C4 : Illustrer le contenu de sa communication orale en mobilisant les techniques d'illustration et les techniques d'argumentation afin de captiver et convaincre son interlocuteur		• Le message comprend au moins 3 illustrations différentes parmi les illustrations suivantes : chiffre, métaphore, fait d'actualité, image, comparaison, anecdote, citation, proverbe, anaphore, hyperbole, personnification. • Le message comprend au moins 3 types d'argument différents parmi les suivants : ✓ arguments orientés « Hommes » (interlocuteur sensible aux arguments émotionnels et aux facteurs humains), ✓ arguments orientés « Faits » (interlocuteur sensible aux arguments Action / Performance / Efficacité) ✓ arguments orientés « Méthodes » (interlocuteur sensible aux arguments Organisation / Process / Planification) ✓ arguments orientés « Concepts » (interlocuteur sensible à la Nouveauté / Idées créatives / Perspectives).
C5 : Gérer les interactions orales en utilisant l'écoute active et les techniques de traitement des objections, en tenant compte des types d'interlocuteurs notamment des personnes en situation de handicap, tout en préservant le		• Au moins 1 technique de gestion des objections a été utilisée de manière appropriée au type d'objection : ✓ face à une objection non sincère : techniques du silence, de diversion ou de questionnement (au choix),

déroulé de l'intervention afin de convaincre sereinement ses interlocuteurs dans la durée		✓ face à une objection sincère et non fondée : techniques du « oui et » ou du report (au choix), ✓ face à une objection sincère et fondée : techniques de compensation ou de boomerang (au choix). • Le candidat se tait quand les questions et objections sont soulevées. • Le candidat reste souriant ou avec le visage relâché pendant l'accueil des objections.
C6 : En prise de parole à distance (visio-conférence, vidéo face caméra...), ajuster son expression orale, sa posture, son regard ainsi que les paramètres techniques (image, luminosité, cadrage…), pour garantir une prise de parole engageante, claire et adaptée à un contexte de communication à distance	Modalité 2 : questionnaire en ligne d'évaluation des acquis.	• Le questionnaire comprend 10 questions. Le minimum pour valider la compétence est de 6 bonnes réponses sur 10. • Il permet de valider que le candidat sait de quelle manière adapter les paramètres de sa communication au distanciel : ✓ posture droite, le dos reposant sur l'arrière du siège, ✓ amplitude de la gestuelle, ✓ regard vers la web-caméra, ✓ éclairage de face, décor sobre, environnement calme, vêtements unis, cadrage en plan journalistique, ✓ En visio-conférence, techniques pour susciter l'interaction (chat, quizz, ateliers en salle de sous-com, tableau blanc virtuel, partage d'écran, visuels imagés, vidéos)