

Référentiel certification : Accompagner les collaborateurs à réagir avec sérénité face à des situations complexes en entreprise (CP-FFP)

De plus en plus de salariés sont confrontés à des situations complexes en entreprise auxquelles ils ont du mal à faire face. La crise sanitaire et le confinement mondial ont eu de nombreux effets sur le stress et le mal-être des employés, qui s'accroît encore et menace d'exploser lorsqu'ils sont soumis à des situations anxiogènes. La certification répond aux enjeux de notre monde actuel et sa constante évolution.

La certification s'adresse aux responsables de service, chefs de projets concernés par des risques de démotivation des collaborateurs perdus face à des situations de plus en plus complexes à devoir gérer dans l'entreprise, et qui sont des facteurs de contre-performance auxquelles l'entreprise doit absolument faire face.

Référentiel de compétences	Référentiels d'évaluation	
	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>C1. Analyser les situations complexes vécues par les collaborateurs, en croisant les ressources, forces éléments positifs liés à leur environnement avec les facteurs de stress, les incertitudes et les fragilités, tout en tenant compte de leurs profils et besoins, afin d'identifier les causes à devoir traiter, et les axes sur lesquels construire des pistes de résolution.</p>	<p>E1. Type d'évaluation : Etude de cas pratique sur une gestion de situations complexes avec remise d'un rapport d'analyse écrit.</p> <p>Réalisations demandées au candidat : Il est remis au candidat un énoncé de cas pratique dans lequel est décrit une entreprise dans un contexte difficile avec une situation de crise (économique – sociale, sanitaire...). A partir des différents éléments remis, il est demandé au candidat d'analyser la situation par une analyse SWOT.</p>	<p>Cr1.1. L'analyse SWOT réalisée par le candidat permet d'identifier clairement l'ensemble des forces, faiblesses, menaces et opportunités de la situation présentée dans le cas pratique.</p> <p>Cr1.2. L'analyse réalisée tient compte de l'ensemble des informations utiles présentes dans le cas pratique notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des ressources présentes, • De l'environnement de la situation, • Des profils et besoins des parties prenantes,
<p>C2. Identifier des solutions permettant de gérer et dépasser les situations complexes, en s'appuyant sur l'ensemble des forces et talents, en faisant preuve d'intelligence émotionnelle et situationnelle, en intégrant les situations de handicap des collaborateurs, jusqu'à la remise en cause possible des processus en place en vue de leurs améliorations.</p>	<p>E2. Type d'évaluation : Etude de cas pratique sur une gestion de situations complexes avec remise d'un rapport d'analyse écrit.</p> <p>Réalisations demandées au candidat : Il est demandé au candidat, à partir du cas remis en E1, de décrire et proposer des solutions concrètes à</p>	<p>Cr2.1. La démarche d'accompagnement permet d'engager les collaborateurs dans la mise en place de solutions en vue de dépasser les situations complexes vécues et de retrouver la continuité de leurs activités en toute sérénité.</p>

	mettre en œuvre afin de résoudre la problématique.	Cr2.2. La démarche proposée tient compte des différents profils, besoins et comportements des collaborateurs.
C3. Accompagner avec leadership et bienveillance la mise en place des solutions retenues dans le cadre de résolutions de situations complexes, en utilisant des techniques de communication assertive afin de rassurer et convaincre les collaborateurs à s'engager vers de nouvelles pistes de travail.	<p>E3. Type d'évaluation : Etude de cas pratique sur l'accompagnement des collaborateurs d'une entreprise dans la mise place de solutions ainsi que sur la gestion de situations potentiellement conflictuelles avec remise d'un rapport d'analyse écrit.</p> <p>Réalisations demandées au candidat : Il est remis au candidat un énoncé de cas pratique. A partir de ces éléments il doit décrire et expliquer le style managérial à employer ainsi que la démarche à suivre pour l'accompagnement des collaborateurs.</p>	<p>Cr3.1. Le candidat tient compte de l'importance accordée à l'interlocuteur dans le style managérial proposé.</p> <p>Cr3.2. Le candidat propose de s'appuyer sur des techniques de communication assertive, verbale et non verbale adaptées au contexte de la situation.</p>
C4. Désamorcer les situations conflictuelles liées aux incertitudes propres aux situations complexes, entre collaborateurs et avec un collaborateur, afin de maintenir ou retrouver un sentiment de bien-être au travail et une ambiance propice au développement des projets de l'entreprise.	<p>E4. Type d'évaluation : Etude de cas pratique sur l'accompagnement des collaborateurs d'une entreprise dans la mise place de solutions ainsi que sur la gestion de situations potentiellement conflictuelles avec remise d'un rapport d'analyse écrit.</p> <p>Réalisations demandées au candidat : Il est demandé au candidat, à partir du cas remis en E3, d'expliquer la posture à adopter ainsi que les techniques à utiliser afin de ne pas transformer une situation complexe en une situation conflictuelle.</p>	<p>Cr4.1. Le candidat propose de s'appuyer sur une méthodologie de résolution des situations conflictuelles optimale.</p> <p>Cr4.2. La démarche de gestion proposée permet de faire émerger de nouvelles idées favorables au désamorçage des situations complexes.</p>