

Certificat de Compétences Professionnelles interbranches (CCPI) « Management de proximité - Cohésion et gestion des relations de l'équipe »

Au sein d'une entreprise, **le manager de proximité, fonctionnel ou/et hiérarchique**, accomplit **les activités suivantes**, dans le cadre de la cohésion et gestion des relations de proximité, **sous la responsabilité hiérarchique du responsable d'équipe, d'unité, de service** :

- Communication des informations (ascendantes, descendantes, transversales) facilitant l'atteinte des objectifs fixés / la performance de son périmètre d'activités
- Régulation, gestion des échanges entre les membres de l'équipe
- Application au sein de son secteur des règles Qualité, Sécurité, Hygiène et Environnement

Compétences	Résultats attendus	Critères d'évaluation
1. Susciter l'adhésion d'une équipe autour d'objectifs communs	<ul style="list-style-type: none"> - Décliner les orientations de l'organisation en enjeux opérationnels, projets et plans d'action pour l'équipe - Mobiliser l'équipe autour d'objectifs communs et communiquer sur son activité - Mettre en œuvre les projets d'évolution de l'activité 	<ul style="list-style-type: none"> • Les principales orientations, informations de l'organisation, enjeux opérationnels et leurs effets sur l'activité et le fonctionnement de l'équipe ainsi que les caractéristiques, attentes et évolutions des clients et fournisseurs internes et externes de son activité sont identifiées. Les propositions d'objectifs de l'équipe sont déclinées de cette identification. • Les objectifs contextualisés de l'équipe sont présentés, partagés, transmis à l'équipe de manière adaptée à la situation et aux interlocuteurs. • Une collaboration (participation à des groupes projets...) est mise en place en interne (collaborateurs, services supports, autres secteurs, ...) et/ou avec l'environnement externe (clients, fournisseurs). Les évolutions, changements rencontrés par l'organisation sont appréhendés et explicités, les étapes de la conduite du changement sont préparées et mises en œuvre au

	<ul style="list-style-type: none"> - Créer les conditions de la motivation individuelle et collective au sein de l'équipe - Appliquer à soi-même les règles et comportements promus auprès de l'équipe - Développer l'autonomie de l'équipe, bâtir un environnement responsabilisant pour l'équipe - Déléguer certaines tâches 	<p>sein de l'équipe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les comportements favorisant l'amélioration, la performance (agilité, coopération, initiative...) sont valorisés. Les leviers de motivation des différents membres de l'équipe sont identifiés et analysés. Ils permettent la mise en œuvre d'actions adéquates et personnalisées. • La cohérence entre les qualités promues dans l'équipe et son propre comportement est recherchée : ponctualité, réactivité, esprit d'équipe, politesse et sensibilité aux autres, prise d'initiatives, sens des responsabilités (exemplarité). • Les circuits de décision sont simples et communiqués et permettent de renforcer la responsabilité de l'équipe. Chaque membre de l'équipe est responsabilisé sur des missions et objectifs clairs et réalistes. Les soutiens nécessaires et les apports attendus par l'équipe sont détectés. Une réponse ou un accompagnement y est apporté. Un suivi individualisé des points de progrès est mis en place. • Les responsabilités des salariés à qui sont déléguées les tâches et les modalités de délégations sont clairement communiquées. Les capacités du salarié à exécuter la tâche déléguée, sa charge de travail, son intérêt pour la réalisation de la tâche sont évalués et suivis en recherchant une autonomie progressive.
<p>2. Gérer des conflits et des situations émotionnelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place des actions de médiation et de prévention. - Analyser et gérer utilement des situations émotionnellement délicates 	<ul style="list-style-type: none"> • Les sources de conflits sont repérées et anticipées. Les positions des différentes parties prenantes sont entendues. Des actions de médiations sont proposées et mises en place. • Les situations émotionnellement délicates sont repérées. Le mode de communication est adapté. Des temps d'échanges individuels sont mis en place.

	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à la mise en œuvre sur la durée des actions de prévention et de médiation 	<ul style="list-style-type: none"> • Un suivi périodique des actions mises en œuvre est effectué afin de mesurer leur efficacité et alimenter le plan d'action de médiation.
<p>3. Communiquer auprès de son équipe, de sa hiérarchie et des interlocuteurs internes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Transmettre des informations utiles (communication ascendante et descendante) de manière adaptée - Organiser, préparer et animer des réunions - Favoriser l'expression des membres de l'équipe - Apporter un feed back individuel et collectif - Informer, rendre compte régulièrement à sa hiérarchie 	<ul style="list-style-type: none"> • Le rôle d'interface du manager de proximité entre l'équipe et la hiérarchie est appréhendé. Les différentes situations professionnelles (accueil, réunions, échanges spontanés, consignes, entretiens, exposés...) sont identifiées. Les techniques et outils adaptés à chaque situation professionnelle sont mis en œuvre. Les informations devant être transmises à l'équipe et à la hiérarchie sont connues, identifiées et hiérarchisées. Elles sont transmises oralement ou par écrit selon les pratiques en vigueur dans l'entreprise. Le mode de communication, langage est adapté aux interlocuteurs. • Les équipes sont mobilisées, associées. Les échanges sont réguliers, l'initiative est valorisée, des points individuels sont organisés (réalisations, contribution au projet). Des réunions collectives sont organisées régulièrement : elles sont préparées, animées et donnent lieu à un suivi. • L'écoute est avérée et le dialogue est favorisé. • Le message est clair, basé sur l'observation des résultats, Le feedback lors de réunions individuelles et/ou collectives porte sur des actes professionnels du collaborateur. Il permet à la personne bénéficiaire de comprendre ses points forts, ses faiblesses et leurs impacts sur l'organisation ainsi que ses axes de progrès. • Une communication formalisée, régulière, explicite est effectuée auprès de sa hiérarchie selon les consignes données : plans d'action, aléas, situations délicates émotionnellement... Les actions sont mises en œuvre selon les consignes données.