

Responsable en gestion d'activité opérationnelle

RNCP37865 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	310
Formacode(s)	32024, 32652
Code(s) ROME	D1504, G1402, M1205, M1204, M1302
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	19/07/2023
Date d'échéance	19/07/2026

Certificateur(s)

INSTITUT DE GESTION SOCIALE (IGS) · SIRET : 31249509600157

Partenaires habilités

57 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 57 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ALTERNANCE AQUITAINE	81465151900088	Former et organiser l'évaluation
ALTERNANCE LANGUEDOC	53267444700067	Former et organiser l'évaluation
ALTERNANCE PICARDIE	90262252100067	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION SUP DE VINCI (CFA LEONARD DE VINCI)	40955435900037	Former et organiser l'évaluation
CENTRE D'ENSEIGNEMENT REGIONAL D'INGENIERIE ET DE FORMATION ANTILLES GUYANE	50489768700027	Former et organiser l'évaluation
CENTRE D'ENSEIGNEMENT REGIONAL D'INGENIERIE ET DE FORMATION ANTILLES GUYANE	50489768700035	Former et organiser l'évaluation
CREA' PEPITES	80511897300041	Former et organiser l'évaluation
ECM	42339754600031	Former et organiser l'évaluation
ECM	42339754600056	Former et organiser l'évaluation
ECM	42339754600072	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 57 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp37865-responsable-en-gestion-d-activite-operationnelle/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Responsable en gestion opérationnelle d'activité est le pilote d'une activité opérationnelle qui peut être un service opérationnel d'une entreprise / d'une organisation ou bien un centre de profit autonome. Il contribue à l'atteinte des objectifs stratégiques de l'entreprise et à la création de valeur ajoutée (avantages concurrentiels, performance économique, notoriété, part de marché...) permettant à l'entreprise de rester compétitive.

ACTIVITÉS VISÉES

Activités communes aux 2 options :

Organisation et gestion du centre d'activité

Contribution à la réflexion stratégique de l'entreprise

Pilotage des projets au sein de l'entreprise / organisation

Pilotage de la performance de l'activité tant dans la mesure et le suivi de cette dernière que dans la définition et mise en oeuvre des actions opérationnelles permettant la création de valeur ajoutée

Animation d'équipe en tant que hiérarchique ou / et collaboration en interne ou en externe avec des interlocuteurs variés

Option Gestion financière :

Gestion comptable

Planification budgétaire et contrôle de gestion

Etudes économiques et reporting financier

Gestion de la trésorerie

Analyse financière

Accompagnement auprès des managers opérationnels

Option Gestion d'un centre de profit :

Développement commercial dans un objectif de conquête et de fidélisation clients

Pilotage économique de l'activité dans une logique d'accroissement de la rentabilité

Management et animation de l'équipe qui lui est rattachée

Pilotage de l'organisation générale de la business unit et de sa gestion administrative, RH et logistique

Représentation auprès des parties prenantes locales extérieures

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Compétences communes aux 2 options

Appréhender l'environnement lié à son activité et aux pratiques professionnelles associées, en s'appuyant sur l'analyse des résultats d'une veille documentaire économique, sociale et juridique régulière, ainsi qu'une veille terrain (benchmark, salons professionnels, conférences métiers...), afin de pouvoir contribuer à l'identification d'axes stratégiques de développement pour l'entreprise et anticiper les évolutions du métier de l'activité

Dans le cadre d'une étude qualitative ou quantitative (marché, concurrence, image, résultats économiques, baromètre social ...) commanditée par la direction de l'entreprise pour alimenter sa réflexion stratégique et confiée à un expert interne ou externe, produire un rapport d'étude pertinent et éclairant en mobilisant les outils de BI (business intelligence) pour un traitement facilité des données collectées et une formalisation optimisée de la restitution

Contribuer au déploiement de la démarche RSE/ RSO de l'entreprise ou de l'organisation, en communiquant auprès de ses interlocuteurs internes et externes sur les enjeux de celles-ci, en animant des groupes de travail sur le sujet et en mettant en place sur le terrain des pratiques vertueuses assorties d'objectifs RSE propres à l'activité et en les partageant avec les différentes communautés de travail, afin de mobiliser les parties prenantes autour des valeurs portées par le projet

Réaliser un audit organisationnel de son activité en s'appuyant sur une démarche rigoureuse en vue de produire une évaluation objective et renseignée du fonctionnement de l'activité

A partir du périmètre d'action défini pour son activité, proposer pour cette dernière une organisation optimisée tenant compte des contraintes internes ou externes et des ressources négociées, en formalisant des processus, des modes opératoires et une arborescence décisionnelle permettant de fluidifier les interactions fonctionnelles et humaines, et servir avec succès le besoin client interne ou externe en vue de la réalisation des objectifs de l'activité

Proposer à la direction de l'entreprise, les moyens matériels et humains nécessaires au fonctionnement de l'activité en les argumentant au regard du résultat de l'audit, des objectifs fixés et des plans d'action validés et en étant force de proposition pour contribuer à la concrétisation de la politique d'inclusion de l'entreprise ou de l'organisation

Dans le cadre de la mise en place ou de l'optimisation d'un Système d'Information au service de l'activité, contribuer

à l'élaboration du cahier des charges en lien avec le/les prestataires, en décrivant les fonctionnalités nécessaires et les contraintes du calendrier de réalisation répondant aux besoins opérationnels de son activité, et en tenant compte du budget accordé

Cartographier les risques endogènes et exogènes liés à l'activité en évaluant leur probabilité d'occurrence, leur degré de gravité et leur impact sur les performances de l'activité pour pouvoir mettre en place les dispositifs de prévention - contrôle - alerte et d'anticiper les mesures correctives à mettre en place le cas échéant pour permettre la continuité de l'activité

Prendre en charge tout ou partie d'un projet au bénéfice direct de son activité ou transverse à plusieurs activités de l'entreprise, en planifiant et coordonnant sa mise en oeuvre en collaboration avec les parties prenantes via un outil de gestion de projet, et en remontant aux décideurs les points de blocages ou dysfonctionnements, assortis de solutions de régulation, afin d'atteindre le retour sur investissement attendu dans les délais fixés

Mettre en oeuvre des méthodes de travail collaboratif et créatif, en sélectionnant les outils et méthodes adéquats, en constituant des équipes projet diversifiées et en privilégiant le partage de bonnes pratiques afin de stimuler l'innovation

Participer à l'obtention de l'adhésion des parties prenantes aux changements organisationnels ou stratégiques ayant un impact sur son activité, en apportant une vision claire des objectifs et de la valeur ajoutée de ces transformations, ainsi que du rôle de chacun dans la mise en oeuvre du changement, pour lever les résistances et adapter le fonctionnement et les pratiques aux nouvelles orientations de l'entreprise

Afin d'alimenter les prévisions financières de l'entreprise, budgéter les plans d'action validés pour l'activité en veillant à l'exhaustivité de ses composantes, en s'étant assuré au préalable de la juste estimation des coûts / charges annoncés, en y intégrant les éventuels éléments comptables et fiscaux afférents à l'activité et en tenant compte des objectifs de performance attendus

Repérer les leviers d'accroissement de la performance de l'activité à partir d'un diagnostic interne, d'études ad hoc et des KPI des tableaux de bord de suivi de l'activité, en analysant les écarts à partir des indicateurs clés, pour proposer les plans d'amélioration ou / et une adaptation des moyens

Présenter les résultats de son activité à sa hiérarchie, en mettant en évidence les informations clés au travers d'un reporting documenté et argumenté, pour permettre une évaluation objective de la performance de l'activité et alimenter les prises de décision

Etablir la feuille de route de l'activité (objectifs quantitatifs / qualitatifs, principales actions à mener et échéancier) en prenant en compte le contexte stratégique de l'entreprise et ses projets de développement pour contribuer à la création de valeur ajoutée

En vue de redresser une performance insuffisante ou de générer de la croissance, proposer plusieurs plans d'action alternatifs ou / et scénarii de développement de son activité en les argumentant au regard de l'analyse des résultats et en ayant repéré les opportunités

Conduire le dispositif de suivi et d'amélioration continue de la qualité dans son périmètre d'activité, selon le référentiel de certification en vigueur, en réalisant ou / et exploitant les enquêtes (satisfaction par exemple) et audits qualité internes sur la base des processus et référentiels associés, afin de garantir l'application de la politique Qualité de l'entreprise

Contribuer au développement d'une culture client (client interne ou client externe) au sein de son activité en vue de garantir un service optimal, en ayant identifié les leviers de satisfaction et facteurs d'insatisfaction , mis en place les outils et relais internes , et en adoptant et diffusant les comportements centrés clients

Intégrer dans l'organisation de son activité pour soi et pour son équipe , l'usage expert des outils numériques nécessaires au fonctionnement de cette dernière et une meilleure efficacité (gains de productivité , sécurisation et fiabilisation des données ...) , en ayant anticipé les besoins et en ayant repéré les solutions technologiques les plus performantes sur le marché pouvant y répondre

Repérer et analyser ses modes d'action, ses points forts et ses points de vigilance, ainsi que les facteurs déterminant sa performance personnelle, pour développer son efficacité en tant que responsable de l'activité

Formuler les besoins en emplois et en compétences de son activité au regard de son organisation, des missions à réaliser, des objectifs fixés, ainsi que des évolutions des métiers de l'activité, pour anticiper les actions de recrutement et de formation, tout en veillant à la concrétisation d'une politique d'inclusion affirmée

Contribuer à sécuriser l'embauche des nouveaux collaborateurs en s'impliquant dans les phases clés du processus de recrutement et en veillant au bon déroulement de l'intégration (y compris à distance) dans l'entreprise sur ses aspects logistiques et relationnels, afin de permettre au nouveau venu d'atteindre au plus vite son plein potentiel, et le fidéliser

Mener les entretiens collaborateurs afin d'établir les feuilles de route, évaluer la performance, repérer les Talents et

les besoins en développement des compétences, en utilisant les outils RH de l'entreprise (SIRH – fiches de poste et grilles d'entretien), en respectant le cadrage "contenu" et "temps" prévu pour l'entretien

Fixer des objectifs qualitatifs et quantitatifs, collectifs et individuels aux collaborateurs, en mettant en place des indicateurs de performance, en tenant compte des profils individuels et en recourant aux différentes méthodes incitatives pour motiver les équipes et assurer la productivité requise

Mettre en oeuvre un mode de communication individuel et collectif favorisant la confiance et la coopération, pour repérer les signaux faibles et dénouer les tensions, générer des conflits ou dysfonctionnements dans le cadre de l'activité quotidienne ou d'un nouveau projet, en instaurant des rituels managériaux individuels et collectifs

Organiser les activités de l'équipe en prenant en compte les différentes situations humaines individuelles (situation de handicap, temps partiel thérapeutique, éloignement géographique...) ou collectives (contexte économique, sanitaire ou social particulier), en répartissant les activités selon les compétences de chacun et en équilibrant la charge de travail pour favoriser la contribution individuelle et collective à la réussite de l'activité

Superviser la réalisation des missions confiées aux collaborateurs en s'assurant de la bonne compréhension des objectifs fixés et de l'engagement de chacun et en mettant en place des points de contrôle réguliers afin de soutenir l'effort individuel et collectif tout en régulant les manquements éventuels

Veiller à l'ergonomie des postes de travail de ses collaborateurs, notamment pour ceux en situation de handicap et dans le cas du travail à distance, en adaptant le cas échéant les installations et les modalités d'exercice de l'activité, pour favoriser leur bien-être et leur efficacité

En lien avec le service RH ou l'expert RH externe (expert - comptable ou RH externalisé), prendre en charge le premier niveau de Gestion des Ressources Humaines en se référant aux obligations légales (droit du travail individuel et collectif, paie, congés, diversité et handicap ...) et en cohérence avec la politique RH de l'entreprise et les valeurs d'inclusion et de diversité de cette dernière, pour répondre aux besoins opérationnels RH de son équipe

Option 1 : Prendre en charge une activité de Gestion Financière en entreprise

Contrôler la conformité de l'enregistrement comptable au regard du plan comptable général et de la nature des activités de l'entreprise en s'appuyant sur une procédure de collecte des documents (factures ..) structurée et outillée

Fiabiliser la clôture comptable mensuelle et / ou annuelle en s'assurant d'avoir soldé tous les comptes de charges et de produits, en valorisant les éléments d'actifs et de passif et en procédant aux ajustements comptables nécessaires, pour produire les documents de synthèse finaux ou intermédiaires bilan, compte de résultat et liasse fiscale) obligatoires en vue de souscrire aux obligations légales

S'approprier la nature, le fonctionnement et les leviers de performance des différents métiers de l'entreprise en recueillant sur le terrain les informations auprès des opérationnels et en se documentant pour pouvoir accompagner les responsables opérationnels dans la gestion de leur activité

Proposer un processus budgétaire optimisé permettant une vue consolidée des activités de l'entreprise et une remontée fiabilisée des données nécessaires aux prises de décisions opérationnelles ou stratégiques de l'entreprise, en définissant ses différentes phases et échéances, les types de budgets ventes, production TVA, trésorerie ..) ainsi que leur articulation, et en identifiant les parties prenantes à mobiliser

Établir les prévisions d'activités des entités dont il a la charge en collectant les données auprès des opérationnels, et en mobilisant les outils de traitement statistiques, puis en les intégrant dans les outils informatiques de traitement du budget, pour pouvoir communiquer les résultats définitifs auprès des managers opérationnels

et de la direction

Concevoir les tableaux de bord nécessaires à l'analyse de la performance des différentes activités opérationnelles de l'entreprise, en sélectionnant les indicateurs clés de performance cohérents avec la nature de chaque activité, et en permettant une visualisation facilitée des principaux résultats

Contribuer à la mise en place de critères extra financiers pour l'entreprise, dont le taux d'emploi de salariés en situation de handicap pour le volet Capital Humain, en vue des rapports publics ou par obligation réglementaire, en cohérence avec la politique RSE de l'entreprise ou en anticipant cette dernière

Analyser la performance des activités opérationnelles en les contextualisant et en expliquant les causes des écarts entre le réalisé et les objectifs, afin de rédiger les différents reporting

A partir de l'analyse des résultats économiques des activités opérationnelles, accompagner leur responsable dans l'identification d'actions correctrices en vue d'augmenter la performance de l'activité

Évaluer la santé financière des clients via les méthodes d'analyse financière et du credit scoring pour éviter les impayés, réduire les délais de paiement et ainsi prévenir le risque clients

Contribuer au pilotage de la trésorerie (performance cash) en mettant en oeuvre les leviers d'action sur les postes clients, stocks et investissements afin d'optimiser la santé financière de l'entreprise

Apprécier la faisabilité d'un investissement par l'entreprise via son taux d'endettement, sa capacité d'autofinancement, la valeur actuelle nette et le taux de rentabilité interne pour assurer le financement dudit projet
Interpréter et analyser des documents comptables et/ou financiers en y repérant les éléments constitutifs de la structure du résultat ainsi que la valeur financière de l'organisation via des ratios clés pour l'entreprise

Option 2 : Piloter le développement d'un centre de profit

A partir de la stratégie commerciale de l'entreprise (de l'enseigne / du réseau) et en s'appuyant sur les résultats d'études marketing fournies par l'entreprise, complétée d'une analyse concurrentielle portant sur la zone de chalandise de la business unit, établir un plan d'action marketing et commercial propre au centre de profit et distinctif permettant d'optimiser l'attractivité de l'offre produit / service et l'expérience client

Piloter la mise en oeuvre du plan marketing et commercial en affectant et régulant les ressources (humaines, logistiques et financières) nécessaires, en contrôlant la mise en oeuvre effective des actions décidées , suivant et analysant les résultats des différentes actions menées et en mettant en place les plans correctifs pour atteindre les objectifs fixés

Identifier les prospects en dressant les profils types et les moyens les plus pertinents pour les atteindre afin de constituer un vivier de clients potentiels qualifiés

Coordonner les actions de conquête client, en utilisant les supports ou outils commerciaux " omnicanal" les plus appropriés à la typologie de la cible (présence salons ou événements professionnels, prospection physique, télémarketing, mailing, publicités ciblées, social selling ...) , et en mobilisant un outil de GRC (gestion de la relation clients) pour générer des leads

Faire adhérer les prospects ou / et clients dans le cadre d'une vente ou d'une négociation commerciale ou d'un règlement de litige, en mobilisant les techniques de communication et en construisant des argumentaires permettant l'atteinte des objectifs fixés et la fidélisation client dans le respect de l' éthique et les valeurs de l'entreprise

Fidéliser ses clients en cultivant une relation personnalisée et de confiance fondée sur l'écoute de leurs besoins et le traitement de leurs réclamations ou insatisfactions après - vente en utilisant les techniques du marketing relationnel et en élaborant des propositions commerciales personnalisées afin de générer du développement commercial durable

Organiser la mise en place des moyens techniques (signalétique, accès physique, boucles magnétiques ..) , moyens de communication et les relais humains permettant l'accessibilité universelle sur toute la chaîne de production commerciale (offre produit / service(s), contractualisation, service après –vente)) afin d'inscrire la business unit dans une démarche RSE vertueuse

Piloter la contractualisation commerciale depuis la proposition commerciale jusqu'à la mise à disposition pour le client, en lien direct avec les équipes commerciales et les acteurs de la chaîne " logistique", dans le respect du cadre légal et contractuel commercial et du RGPD et en étant garant(e) du respect des procédures et des engagements contractuels, dans un objectif de satisfaction clients et d'optimisation du cycle de vente

Développer la visibilité de l'enseigne / marque / du réseau, en étant actif auprès des réseaux d'influence et leader d'opinion locaux afin de soutenir le développement de la business unit et promouvoir la marque employeur

Représenter l'entreprise par délégation de cette dernière auprès des instances administratives ou institutionnelles pour sécuriser sa relation avec l'environnement local

Développer la visibilité de l'enseigne / marque / du réseau, en étant actif auprès des réseaux d'influence et leader d'opinion locaux afin de soutenir le projet de l'entreprise et diffuser les valeurs de cette dernière

Animer une communauté de prescripteurs, leaders d'opinion et partenaires locaux en sélectionnant les plus adaptés au coeur de métier de la business unit et en créant des opérations événementielles et des challenges, afin de générer de la valeur commerciale additionnelle

Blocs de compétences

RNCP37865BC01 — Organiser l'activité et contribuer au déploiement du projet de l'entreprise

LISTE DE COMPÉTENCES

Appréhender l'environnement lié à son activité et aux pratiques professionnelles associées, en s'appuyant sur l'analyse des résultats d'une veille documentaire économique, sociale et juridique régulière, ainsi qu'une veille terrain (benchmark, salons professionnels, conférences métiers...), afin de pouvoir contribuer à l'identification d'axes stratégiques de développement pour l'entreprise et anticiper les évolutions du métier de l'activité

Dans le cadre d'une étude qualitative ou quantitative (marché, concurrence, image, résultats économiques, baromètre social ...)

commanditée par la direction de l'entreprise pour alimenter sa réflexion stratégique et confiée à un expert interne ou

externe

, produire un rapport d'étude pertinent et éclairant en mobilisant les outils de BI (business intelligence) pour un traitement facilité des données collectées et une formalisation optimisée de la restitution

Contribuer au déploiement de la démarche

RSE/ RSO de l'entreprise ou de l'organisation, en communiquant auprès de ses interlocuteurs internes et externes sur les enjeux de celles –ci, en animant des groupes de travail

sur le sujet et en mettant en place sur le terrain des pratiques vertueuses assorties d'objectifs RSE propres à l'activité et en les partageant avec les différentes communautés

de travail , afin de mobiliser les parties prenantes autour des valeurs portées par le projet

Réaliser un audit organisationnel de son activité en s'appuyant sur une démarche rigoureuse en vue de produire une évaluation objective et renseignée du fonctionnement de l'activité

A partir du périmètre d'action défini pour son activité, proposer pour cette dernière une organisation optimisée tenant compte des contraintes internes ou externes et des ressources négociées, en formalisant des processus, des modes opératoires et une arborescence décisionnelle permettant de fluidifier les interactions fonctionnelles et humaines, et servir avec succès le besoin client interne ou externe en vue de la réalisation des objectifs de l'activité

Proposer à la direction de l'entreprise, les moyens matériels et humains nécessaires au fonctionnement de l'activité en les argumentant au regard du résultat de l'audit, des objectifs fixés et des plans d'action validés et en étant force de proposition pour contribuer à la concrétisation de la politique d'inclusion de l'entreprise ou de l'organisation

Dans le cadre de la mise en place ou de l'optimisation d'un Système d'Information au service de l'activité, contribuer à l'élaboration du cahier des charges en lien avec le/les prestataires, en décrivant les fonctionnalités nécessaires et les contraintes du calendrier de réalisation répondant aux besoins opérationnels de son activité, et en tenant compte du budget accordé

Cartographier les risques endogènes et exogènes liés à l'activité en évaluant leur probabilité d'occurrence, leur degré de gravité et leur impact sur les performances de l'activité pour pouvoir mettre en place les dispositifs de prévention - contrôle - alerte et d'anticiper les mesures correctives à mettre en place le cas échéant pour permettre la continuité de l'activité

Prendre en charge tout ou partie d'un projet au bénéfice direct de son activité ou transverse à plusieurs activités de l'entreprise, en planifiant et coordonnant sa mise en œuvre en collaboration avec les parties prenantes via un outil de gestion de projet, et en remontant aux décisionnaires les points de blocages ou dysfonctionnements, assortis de solutions de régulation, afin d'atteindre le retour sur investissement attendu dans les délais fixés

Mettre en œuvre des méthodes de travail collaboratif et créatif, en sélectionnant les outils et méthodes adéquats, en constituant des équipes projet diversifiées et en privilégiant le partage de bonnes pratiques afin de stimuler l'innovation

Participer à l'obtention de l'adhésion des parties prenantes aux changements organisationnels ou stratégiques ayant un impact sur son activité, en apportant une vision claire des objectifs et de la valeur ajoutée de ces transformations, ainsi que du rôle de chacun dans la mise en œuvre du changement, pour lever les résistances et adapter le fonctionnement et les pratiques aux nouvelles orientations de l'entreprise

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuve écrite individuelle sur la base d'une étude de cas reconstituant une situation d'entreprise

Mission conseil terrain réalisée en situation réelle, menée sous la forme d'une conduite de projet individuelle ou collective

RNCP37865BC02 — Piloter la performance de l'activité

LISTE DE COMPÉTENCES

Afin d'alimenter les prévisions financières de l'entreprise, budgéter les plans d'action validés pour l'activité en veillant à l'exhaustivité de ses composantes, en s'étant assuré au préalable de la juste estimation des coûts / charges annoncés, en y intégrant les éventuels éléments comptables et fiscaux afférents à l'activité et en tenant compte des objectifs de performance attendus

Repérer les leviers d'accroissement de la performance de l'activité à partir d'un diagnostic interne, d'études ad hoc et des KPI des tableaux de bord de suivi de l'activité, en analysant les écarts à partir des indicateurs clés, pour proposer les plans d'amélioration ou / et une adaptation des moyens

Présenter les résultats de son activité à sa hiérarchie, en mettant en évidence les informations clés au travers d'un reporting documenté et argumenté, pour permettre une évaluation objective de la performance de l'activité et alimenter les prises de décision

Etablir la feuille de route de l'activité (objectifs quantitatifs / qualitatifs, principales actions à mener et échéancier) en

prenant en compte le contexte stratégique de l'entreprise et ses projets de développement pour contribuer à la création de valeur ajoutée

En vue de redresser une performance insuffisante ou de générer de la croissance, proposer plusieurs plans d'action alternatifs ou / et scénarii de développement de son activité en les argumentant au regard de l'analyse des résultats et en ayant repéré les opportunités

Conduire le dispositif de suivi et d'amélioration continue de la qualité dans son périmètre d'activité, selon le référentiel de certification en vigueur, en réalisant ou / et exploitant les enquêtes (satisfaction par exemple) et audits qualité internes sur la base des processus et référentiels associés,

afin de garantir l'application de la politique Qualité de l'entreprise

Contribuer au développement d'une culture client (client interne ou client externe) au sein de son activité en vue de garantir un service optimal, en ayant identifié les leviers de satisfaction et facteurs d'insatisfaction , mis en place les outils et relais internes , et

en adoptant et diffusant les comportements centrés clients

Intégrer dans l'organisation de son activité pour soi et pour son équipe , l'usage expert

des outils numériques nécessaires au fonctionnement de cette dernière et une meilleure efficience (gains de productivité , sécurisation et fiabilisation des données ...

), en ayant anticipé les besoins et en ayant repéré les solutions technologiques les plus performantes sur le marché pouvant y répondre

Repérer et analyser ses modes d'action, ses points forts et ses points de vigilance, ainsi que les facteurs déterminant sa performance personnelle, pour développer son efficacité en tant que responsable de l'activité

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Epreuve écrite individuelle sur la base d'une étude de cas reconstituant une situation d'entreprise dans un des deux contextes d'activité visés par la certification

Rapport d'expérience faisant suite à la mission conseil et / ou à l'expérience professionnelle du candidat

RNCP37865BC03 — Manager une équipe en mode collaboratif

LISTE DE COMPÉTENCES

Formuler les besoins en emplois et en compétences de son activité au regard de son organisation, des missions à réaliser, des objectifs fixés, ainsi que des évolutions des métiers de l'activité, pour anticiper les actions de recrutement et de formation, tout en veillant à la concrétisation d'une politique d'inclusion affirmée

Contribuer à sécuriser l'embauche des nouveaux collaborateurs en s'impliquant dans les phases clés du processus de recrutement et en veillant au bon déroulement de l'intégration (y compris à distance) dans l'entreprise sur ses aspects logistiques et relationnels, afin de permettre au nouveau venu d'atteindre au plus vite son plein potentiel, et le fidéliser

Mener les entretiens collaborateurs afin d'établir les feuilles de route, évaluer la performance, repérer les Talents et les besoins en développement des compétences, en utilisant les outils RH de l'entreprise (SIRH – fiches de poste et grilles d'entretien), en respectant

le cadrage” contenu” et “temps” prévu pour l'entretien

Fixer des objectifs qualitatifs et quantitatifs, collectifs et individuels aux collaborateurs, en mettant en place des indicateurs de performance, en tenant compte des profils individuels et en recourant aux différentes méthodes incitatives pour motiver les équipes et assurer la productivité requise

Mettre en œuvre un mode de communication individuel

et collectif favorisant la confiance et la coopération , pour repérer les signaux faibles et dénouer les tensions générer des conflits ou dysfonctionnements dans le cadre de l'activité quotidienne ou d'un nouveau projet, en instaurant des rituels managériaux individuels et collectifs

Organiser les activités de l'équipe en prenant en compte les différentes situations humaines individuelles (situation de handicap, temps partiel thérapeutique, éloignement géographique...) ou collectives (contexte économique, sanitaire ou social particulier), en répartissant les activités selon les compétences de chacun et en équilibrant la charge de travail pour favoriser la contribution individuelle et collective à la réussite de l'activité

Superviser la réalisation des missions confiées aux collaborateurs en s'assurant de la bonne compréhension des objectifs fixés et de l'engagement de chacun et en

mettant en place des points de contrôle réguliers afin de soutenir l'effort individuel et collectif tout en régulant les manquements éventuels

Veiller à l'ergonomie des postes de travail de ses collaborateurs, notamment pour ceux en situation de handicap et

dans le cas du travail à distance, en adaptant le cas échéant les installations et les modalités d'exercice de l'activité, pour favoriser leur bien-être et leur efficacité

En lien avec le service RH ou l'expert RH externe (expert - comptable ou RH externalisé), prendre en charge le premier niveau de Gestion des Ressources Humaines en se référant aux obligations légales (droit du travail individuel et collectif, paie, congés diversité et handicap ...) et en cohérence avec la politique RH de l'entreprise et les valeurs d'inclusion et de diversité de cette dernière, pour répondre aux besoins opérationnels RH de son équipe

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Cas d'entreprise (4 situations) :

Situation 1 :

recrutement et intégration d'un collaborateur

; dossier écrit

Situation 2 : communication managériale ; simulation d'un entretien individuel d'évaluation

Situation 3 : organisation du travail ; dossier écrit

Situation 4 : problématiques RH opérationnelles ; dossier écrit

RNCP37865BC04 — Option 1 : Prendre en charge une activité de gestion financière

LISTE DE COMPÉTENCES

Contrôler la conformité de l'enregistrement comptable au regard du plan comptable général et de la nature des activités de l'entreprise en s'appuyant sur une procédure de collecte des documents (factures ..) structurée et outillée

Fiabiliser la clôture comptable mensuelle et / ou annuelle en s'assurant d'avoir soldé tous les comptes de charges et de produits, en valorisant les éléments d'actifs et de passif et en procédant aux ajustements comptables nécessaires, pour produire les documents de synthèse finaux ou intermédiaires bilan , compte de résultat et liasse fiscale)

obligatoires en vues de souscrire aux obligations légales

S'approprier la nature, le fonctionnement et les leviers de performance des différents métiers de l'entreprise en recueillant sur le terrain les informations auprès des opérationnels et en en se documentant pour pouvoir accompagner les responsables opérationnels dans la gestion de leur activité

Proposer un processus budgétaire optimisé permettant une vue consolidée des activités de l'entreprise et un remontée fiabilisée des données nécessaires aux prises de décisions opérationnelles ou stratégiques de l'entreprise, en définissant ses différentes phases et échéances, les types de budgets ventes, production TVA , trésorerie ..) ainsi que

leur articulation,

et

en identifiant les

parties prenantes à

mobiliser

Établir les prévisions d'activités des entités dont il a la charge en collectant les données auprès des opérationnels, et en mobilisant les outils de traitement statistiques, puis en les intégrant dans les outils informatiques de traitement du budget, pour pouvoir communiquer les résultats définitifs auprès des managers opérationnels

et de la direction

Concevoir les tableaux de bord nécessaires à l'analyse de la performance des différentes activités opérationnelles de l'entreprise, en sélectionnant les indicateurs clés de performance cohérents avec la nature de chaque activité, et en permettant une visualisation facilitée des principaux résultats

Contribuer à la mise en place de critères extra financiers pour l'entreprise, dont le taux d'emploi de salariés en situation de handicap pour le volet Capital Humain , en vue des rapports publics

ou

par obligation réglementaire,

en cohérence avec la

politique RSE de l'entreprise ou en anticipant cette dernière

Analyser la performance des activités opérationnelles

en les contextualisant et en expliquant

les causes des écarts entre le réalisé et les objectifs, afin de rédiger les différents reporting

A partir de l'analyse des résultats économiques des activités opérationnelles, accompagner

leur responsable dans l'identification d'actions correctrices en vue d'augmenter la performance de l'activité

Evaluer la santé financière des clients via les méthodes d'analyse financière et du credit scoring pour éviter les impayés, réduire les délais de paiement et ainsi prévenir le risque clients
Contribuer au pilotage de la trésorerie (performance cash) en mettant en œuvre les leviers d'action sur les postes clients, stocks et investissements afin d'optimiser la santé financière de l'entreprise
Apprécier la faisabilité d'un investissement par l'entreprise via son taux d'endettement, sa capacité d'autofinancement, la valeur actuelle nette et le taux de rentabilité interne pour assurer le financement dudit projet
Interpréter et analyser des documents comptables et/ou financiers en y repérant les éléments constitutifs de la structure du résultat ainsi que la valeur financière de l'organisation via des ratios clés pour l'entreprise

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas individuelle à l'écrit intégrant deux situations d'évaluation

RNCP37865BC05 — Option 2 : Piloter le développement d' un centre de profit

LISTE DE COMPÉTENCES

A partir de la stratégie commerciale de l'entreprise (de l'enseigne / du réseau)

et en

s'appuyant sur les résultats d'études marketing fournies par l'entreprise, complétée d'une analyse concurrentielle portant

sur la zone de chalandise de la business unit,

établir un plan d'action marketing et commercial

propre au centre de profit et distinctif

permettant

d' optimiser l'attractivité de l'offre produit / service et l'expérience client

Piloter la mise en œuvre du plan marketing et commercial en affectant et régulant les ressources (humaines, logistiques et financières) nécessaires, en contrôlant la mise en œuvre effective des actions décidées , suivant et analysant les résultats des différentes actions menées et en mettant en place les plans correctifs pour atteindre les objectifs fixés

Identifier les prospects en dressant les profils types et les moyens les plus pertinents pour les atteindre afin de constituer un vivier de clients potentiels qualifiés

Coordonner les actions de conquête client, en utilisant les supports ou outils commerciaux " omnicanal" les plus appropriés à la typologie de la cible (présence salons ou événements professionnels, prospection physique, télémarketing, mailing, publicités ciblées, social selling

...) , et

en mobilisant un outil de GRC (gestion de la relation clients)

pour générer des leads

Faire adhérer les prospects ou / et clients dans le cadre d'une vente ou d'une négociation commerciale ou d'un règlement de litige, en mobilisant les techniques de communication et en construisant des argumentaires permettant l'atteinte des objectifs fixés et la fidélisation client dans le respect de

l' éthique et les valeurs de l'entreprise

Fidéliser ses clients en cultivant une relation personnalisée et de confiance fondée sur l'écoute de leurs besoins et le traitement de leurs réclamations ou insatisfactions après - vente

, en utilisant les techniques du marketing relationnel et

en élaborant des propositions commerciales personnalisées

afin de générer du développement commercial durable

Organiser la mise en place des moyens techniques (signalétique, accès physique, boucles magnétiques ..) , moyens de communication et les relais humains permettant

l'accessibilité universelle sur toute la chaîne de production commerciale (offre produit / service(s), contractualisation, service après -vente))

afin d'inscrire la business unit dans une démarche RSE vertueuse

Piloter la contractualisation commerciale depuis la proposition commerciale jusqu'à la mise à disposition pour le client, en lien direct avec les équipes commerciales et les acteurs de la chaîne " logistique", dans le respect du cadre légal et contractuel commercial et du RGPD et en étant garant(e) du respect des procédures et des engagements contractuels, dans un objectif de satisfaction clients et d'optimisation du cycle de vente

Développer la visibilité de l'enseigne / marque / du réseau, en étant actif auprès des réseaux d'influence et leader d'opinion

locaux

, afin de soutenir le projet
de l'entreprise
et diffuser les valeurs de cette dernière
Représenter l'entreprise par délégation de cette dernière auprès des instances administratives ou institutionnelles
pour sécuriser sa relation avec l'environnement local
Animer une communauté de
prescripteurs, leaders d'opinion et partenaires locaux
en sélectionnant les plus adaptés au coeur de métier de la business unit
et en créant des événements challengeants afin de générer de la valeur commerciale additionnelle

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Cas pratique contextualisé ; dossier écrit

Mise en situation professionnelle via une simulation orale d'entretien commercial

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Activité opérationnelle de Gestion Financière d'entreprise : entreprise ou organisation publique au sein de structures de taille et de secteurs d'activités très variés, plus rarement dans les sociétés de conseil en gestion financière ou cabinets d'expertise comptable

Activité opérationnelle de Gestion d'un Centre de Profit : secteur des services marchands aux personnes ou aux entreprises (grand commerce, restauration, loisir...), secteur du service (services à la personne, intérim et agences d'emploi, propreté...)

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Domaine de la gestion financière : chargé de gestion financière, contrôleur de gestion financière, analyste de gestion, chargé d'études financières, comptable, gestionnaire administratif et financier, responsable du contrôle de gestion financière, responsable comptable, responsable administratif et financier

Responsabilité d'un centre de profit : responsable ou directeur d'agence, manager ou directeur de magasin, manager de business unit, responsable ou directeur régional, responsable de secteur, responsable de réseau

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 392 €
Familles professionnelles (FAP)	L1X60 — Employés de la comptabilité · tension 4/5 (Élevée) L2X61 — Agents administratifs · tension 1/5 (Très faible) L4X81 — Techniciens et agents de maîtrise des services financiers ou comptables · tension 5/5 (Très élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible) S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée) S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	64 650
Jugés difficiles à recruter	33 %

Emplois saisonniers

12 %

Familles professionnelles (FAP)

L1X60 — Employés de la comptabilité
L2X61 — Agents administratifs
L4X81 — Techniciens et agents de maîtrise des services financiers ou comptables
L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes)
L6X00 — Dirigeants de petites et moyennes entreprises de moins de 50 salariés
R3X80 — Maîtrise des magasins
R4X92 — Cadres du management des magasins
S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs
S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Parcours de formation en 1 an : être titulaire d'une certification de niveau 5 ou d'un niveau 4 assorti d'une expérience professionnelle significative dans le domaine de la gestion ou de l'administration d'entreprise, du business development ou du management d'une business unit

Parcours de formation en 3 ans :

être titulaire d'une certification de niveau 4

Quel que soit la durée du parcours de formation :

avoir reçu un avis favorable à l'admission après examen du dossier de candidature et le cas échéant, passage des épreuves écrites / orales d'admission

Un positionnement sera réalisé pour accompagner les candidats vers le bloc optionnel adapté à son projet et profil.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

2 professionnels dont au moins l'un est un expert du domaine d'activité correspondant au bloc optionnel présenté par le candidat

1 directeur de programme

1 représentant du certificateur

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le Jury se compose de 3 membres

:

1 représentant du certificateur et

2 professionnels externes au certificateur experts du domaine de la certification ,

dont au moins l'un est un expert du domaine d'activité correspondant au bloc optionnel présenté par le candidat

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle

9 000 €

Selon la branche

6 000 € – 9 358 €

Prise en charge

Branches concernées

9 000 €

Valeur par défaut · 174 branches

9 358 €

CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil, CPNE des centres de gestion agréés et habilités agricoles, CPNE des industries de santé (CPNEIS), CPNEF des organismes publics et coopératifs de l'habitat social, CPNEFP Sports Loisirs

9 310 €	CPNE des Métiers de la Transformation des Grains, CPNE du négoce et de l'industrie des produits du sol, engrais et produits connexes, CPNE industries alimentaires diverses, CPNEFP de la branche des industries de produits alimentaires élaborés, CPNEFP des industries charcutières
9 053 €	CPNE Travail Temporaire, CPNEF de la Branche des organismes de formation, CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 300 €	CPNE Banque, CPNE Branche Caisse d'Epargne, CPNE de la branche Banque Populaire
6 000 €	CNPE de la Plasturgie et des Composites, CPNEFP Carrières et matériaux, CPNEFP de la métallurgie
8 500 €	CNPE des sociétés financières, CPNE de l'immobilier
8 220 €	CNPEFP des sociétés d'assistance, CPNE des agents généraux d'assurance
7 604 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
9 357 €	CPNE des Télécoms
9 270 €	CPNEFP Import-Export
9 252 €	CPNEFP de la branche de la promotion immobilière
8 900 €	CPNEF de la Publicité
8 653 €	CPNE FP Branche des magasins du Bricolage
8 160 €	CPNE de la branche de l'hospitalisation privée à statut commercial et du thermalisme
8 000 €	CPNE chimie
7 702 €	CPNEFP Commerce à distance
7 076 €	CPNEFP de la branche commerce de détail de l'habillement et articles textiles
7 000 €	CPNEFP de l'enseignement privé indépendant
6 400 €	CPNE du commerce de détail alimentaire non spécialisé

Base légale

Date de décision	19/07/2023
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	19/07/2026
Date de dernière délivrance possible	19/07/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	91	5	99 %	—
2021	364	8	89 %	65 %
2020	282	2	84 %	60 %
2019	211	0	89 %	55 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP23671

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP42510

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)
RNCP34333, RNCP34634, RNCP34734, RNCP36037

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37865/>

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	13
Organismes gestionnaires (CFA)	8
Organismes formateurs	12
Régions couvertes	7
Départements couverts	11
Organismes certifiés Qualiopi	12
Formations à distance	1
Sessions	de 09/2024 à 08/2028

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	142
Parcours menés à terme	77
Taux d'achèvement	54 %
Période	01/2024 – 07/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	150
Montant total engagé	750 150 €
Coût moyen par dossier	5 001 €
Durée moyenne	340 h
Période	12/2023 – 06/2026
France compétences	56 %
Entreprise	21 %
OPCO	17 %
Reste à charge titulaire	3 %
France Travail	3 %

