

Manuel pour l'épreuve 3 de l'examen « Simulation d'une situation de gestion d'équipe avec un entretien professionnel »

examen professionnel **responsable d'équipe dans des organisations sociales et médico-sociales**

Version du 23.10.2024

1. Description de la/des tâche(s)

Le-la candidat-e reçoit une brève description d'une situation de gestion d'équipe complexe avec un-e collaborateur-ice.

Pendant le temps de préparation imparti, le-la candidat-e analyse la situation de conduite, prépare l'entretien en réfléchissant à sa stratégie de la conduite de l'entretien et de sa propre position. Durant l'entretien simulé le-la candidat-e réagit de manière compétente et adéquate au comportement et aux propos du-de la figurant-e. Il-elle démontre sa capacité de communiquer et de réagir. Après l'entretien, le-la candidat-e réfléchit à l'entretien et discute de ses conclusions avec les expert-e-s lors de l'entretien professionnel qui suit.

2. Conditions générales

Déroulement et durée

Le tableau ci-dessous présente le déroulement chronologique de l'examen :

Phase	Durée	Activités	Tâches à résoudre
Phase 1	25 min	Préparation de l'entretien	<ul style="list-style-type: none">• Lire la description de la situation de départ• Déterminer les objectifs de l'entretien• Réfléchir et définir la manière de procéder et d'organiser le début de l'entretien• Se déterminer sur sa position propre à adopter durant l'entretien
Phase 2	13-15 min	Réaliser l'entretien simulé avec un-e figurant-e Deux expert-e s observent l'entretien	<ul style="list-style-type: none">• Investir le rôle de responsable d'équipe• Initier l'entretien• Conduire l'entretien• Gestion du temps et planification de la fin de l'entretien (selon le déroulement de l'entretien, le sujet n'est pas nécessairement terminé).
Phase 3	10 min	Réflexion individuelle sur l'entretien en mots-clés	<ul style="list-style-type: none">• Comment la mise en œuvre de la stratégie prévue a-t-elle réussi ?• Qu'est-ce qui a bien fonctionné ?• Qu'est-ce qui aurait pu être fait différemment ?
Phase 4	20 min	Entretien professionnel avec les deux expert-e-s	<ul style="list-style-type: none">• Brève présentation des résultats de l'auto-réflexion• Réponse aux questions des deux expert-e-s
Total	70 min		

Exigences

Outre les exigences en termes de contenu, la simulation d'une situation de gestion d'équipe porte sur les compétences de communication dans une condition d'entretien concrète et exigeante. Selon le déroulement de l'entretien, le sujet peut ne pas être clos. Le-la candidat-e clarifie la suite de la procédure.

Quelques exemples de situations d'entretien complexe :

Conflit entre collaborateurs-trices, / retards répétés/ conflit concernant les procédures de travail/ collaborateur-trice, critiquant le comportement du-de la responsable d'équipe/ planification de l'intervention/ réactions à des violations de cadres/ tension entre les besoins privés et ceux de l'entreprise/ réclamation de proches/ mobbing/ ...

Matériel

Des feuilles de papier pour la prise de notes lors de la préparation et le suivi de l'entretien et un flipchart pour la présentation de l'autoréflexion sont à la disposition du-de la candidat-e dans la salle d'examen.

3. Informations complémentaires

Préparation

La simulation d'une situation de gestion d'équipe est une méthode de travail reconnue qui permet d'apprendre, d'entraîner et de vérifier la compréhension d'une situation donnée et des compétences en matière de communication. Il est conseillé de se familiariser avec cette pratique dans le cadre de la formation.

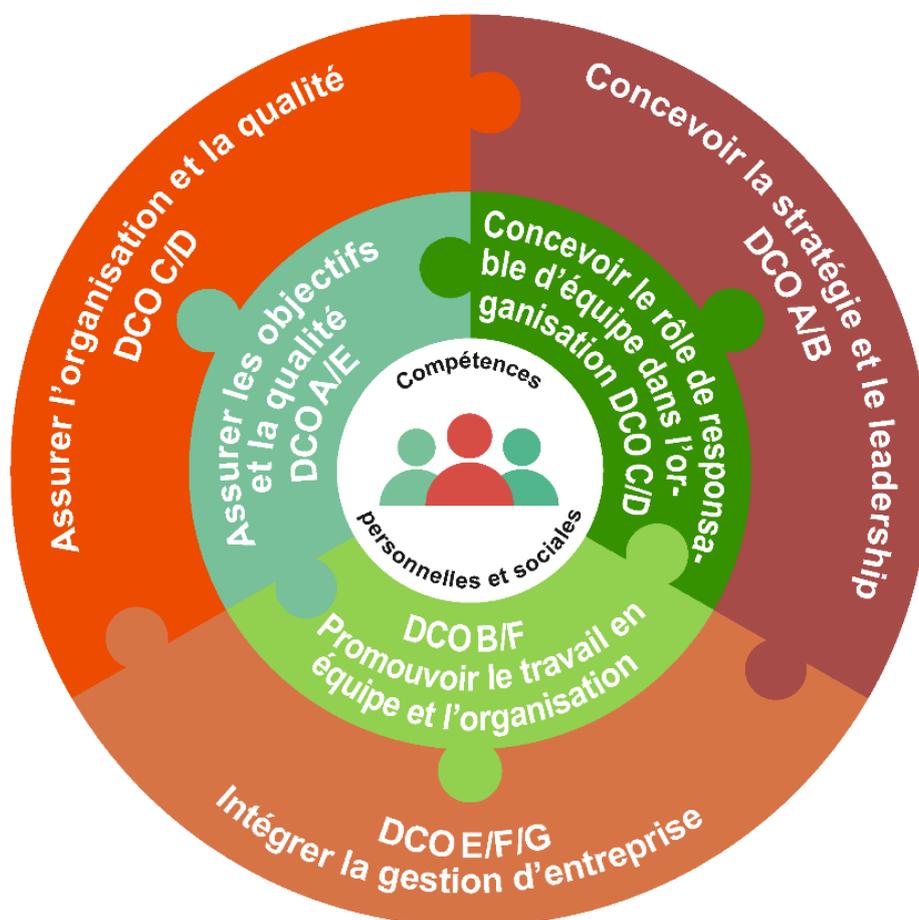
Pour se sensibiliser à son propre comportement dans des entretiens et pour se préparer à l'épreuve 3, il est recommandé de demander un feedback à des collègues et/ou à des supérieurs avant l'examen ou dans le cadre de la formation. L'enregistrement et le visionnage de ses propres entretiens et/ou simulation d'entretien sur vidéo peuvent également accompagner l'apprentissage en vue de l'examen.

Recours à des figurant-e-s

Pour la réalisation de la simulation de la situation de gestion, des figurants-es formés-es et instruits-es sont engagés-es. Ils jouent le rôle spécifié par la situation (p. ex. collaborateur-trice, stagiaire, proche etc.). Dans leur attitude, ils se réfèrent à des directives de base et ils interagissent aussi avec le-la candidat-e en reflétant le comportement de ce-cette dernière.

4. Critères d'évaluation

La Roue de la gestion de l'organisation (voir également le point 4 des directives) illustre d'une part comment les deux examens (examen professionnel de responsable d'équipe dans des organisations sociales et médico-sociales [cercle vert] et examen professionnel supérieur de directeur et directrice d'organisations sociales et médico-sociales [cercle rouge]) s'imbriquent l'un dans l'autre. D'autre part, la représentation met en évidence les subdivisions de la Roue de la gestion d'une organisation qui sont examinées dans les différentes parties de l'examen. Les subdivisions de la Roue (subdivisions de la gestion de l'organisation) se retrouvent donc dans la grille d'évaluation. Ils sont complétés par des "exigences générales" pour chaque partie de l'examen.



Les critères d'évaluation sont équivalents aux compétences opérationnelles pour l'examen, y compris les compétences personnelles et sociales correspondantes (CPS) (cf. Directives, annexe A).

La roue de la gestion de l'organisation EP RE Domaine des compétences opérationnelles (DCO) et des exigences générales (EG)	Compétences opérationnelles (CO) pertinentes pour l'examen, dérivées des subdivisions des domaines de compétences opérationnelles (DCO)
Concevoir le rôle de responsable d'équipe dans le contexte de l'organisation DCO C/D	EP3-1 Planifier, conduire et évaluer les entretiens avec les collaborateurs de manière ciblée C1 *
	EP3-2 Donner et recevoir un feedback sur l'exécution des tâches de l'équipe C2
	EP3-3 Reconnaître et promouvoir le potentiel des collaborateurs C3
	EP3-4 Présenter sa propre conception de la gestion d'équipe et la développer de façon ciblée D3
	EP3-5 Réfléchir à sa propre attitude et à son action personnelle et en déduire les conséquences pratiques D4
Promouvoir le travail en équipe et l'organisation DCO B/F	EP3-6 Mener des entretiens avec les parties prenantes (internes et externes) adaptés aux interlocuteurs B2*
	EP3-7 Traiter les conflits au sein de l'équipe (avec les collaborateurs-trices) et définir les mesures à prendre B7
Exigences générales (EG)	EP3-8 Être conscient du rôle de responsable d'équipe et de ses possibilités d'organisation - faire la différence entre le rôle et soi-même CPS *
	EP3-9 Fonder les relations de travail dans l'organisation sur l'estime de l'autre, le respect et l'équité CPS

*Ces critères comptent doubles dans le total de l'épreuve 3