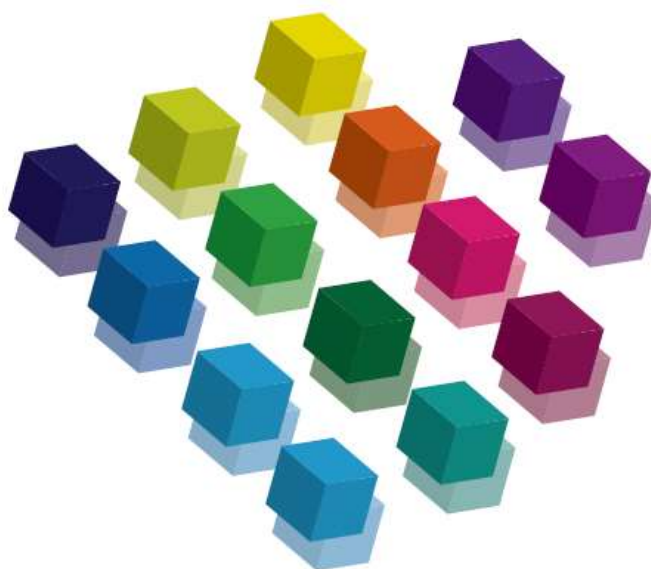



CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

« GERER UNE AGENCE D'EMPLOI » (CP-FFP)



Qualiopi 
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION





Table des matières

PRESENTATION DE LA CERTIFICATION	3
1. Intitulé, reconnaissance CPFFP	3
2. Modalités de financement.....	3
3. Public cible.....	3
4. Champ de la certification	3
5. Objectif général et compétences visées	3
6. Sélection.....	5
7. Programme du cursus complet de formation	6
8. Evaluation	6
9. Modalités pédagogiques.....	8
10. Profil des intervenants.....	8
11. Suivi individuel.....	8
12. Evaluation de la satisfaction.....	8

Le parcours est affiché sur le site internet www.managir.com

Information et inscription

Gilles GURY

Tél : 01 45 23 22 32 ou 85

ggury@managir.com

Organisation administrative et logistique

Laure PERRIN

Tél : 01.45.23.22.51

commercial.adm@managir.com

Abiramie PRABHAKAR

Tél : 01 45 23 22 85

aprabhakar@managir.com



PRESENTATION DE LA CERTIFICATION

1. Intitulé, reconnaissance CPFFP

La certification intitulée « **Gérer une agence d'emploi** » est reconnue en tant que certificat professionnel par Les Acteurs de la Compétence.

2. Modalités de financement

Différents modes de financement sont envisageables, les candidats sont invités à prendre contact avec l'équipe de Man'Agir Consultants, afin d'être conseillés à ce sujet.

3. Public cible

Public souhaitant acquérir et/ou faire reconnaître les compétences professionnelles nécessaires au management d'une agence d'emploi dans le cadre d'un projet de développement professionnel, d'évolution, de reconversion ou d'insertion.

4. Champ de la certification

Les détenteurs de la certification bénéficient :

- d'une reconnaissance des compétences liées à la gestion globale d'un centre de profit, à l'élaboration de stratégies de développement commercial et à l'animation d'équipe,
- d'une preuve d'employabilité pouvant être valorisée dans un parcours professionnel (évolution au sein de son entreprise, mobilité vers une autre entreprise et/ou un autre secteur) :
 - passerelles secteurs : cabinets de recrutement, sociétés de portage, associations intermédiaires, entreprises de services à la personne, de propreté, de sécurité, groupements d'employeurs et régies de main-d'œuvre.
 - passerelles métiers : responsables de secteur, audit, direction et gestion d'entreprise, fonctions supports.

Les entreprises y trouvent :

- une lisibilité des compétences acquises par un salarié ou un candidat,
- un outil de développement et d'évaluation des compétences.

5. Objectif général et compétences visées

Objectif général :

Manager les ressources humaines de l'agence d'emploi, développer son activité commerciale et assurer sa rentabilité.

Compétences visées :

Encadrer et motiver ses équipes
Définir et mettre en œuvre une politique commerciale
Optimiser, suivre et contrôler les résultats de l'activité



Compétences	Objectifs pédagogiques
<p>Déployer une stratégie commerciale par la mise en œuvre d'un plan d'action intégrant les objectifs de l'entreprise et les ressources disponibles pour développer les résultats de l'agence</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Se positionner face à la concurrence, analyser le marché ◆ Définir les priorités stratégiques ◆ Construire le business plan ◆ Déployer le plan d'action : PAC, objectifs individuels, tableaux de bord
<p>Mettre en œuvre une politique de gestion pour assurer la performance et la rentabilité de l'agence</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Maîtriser les coûts et optimiser la marge : analyse des coûts et de la marge, seuil de rentabilité... ◆ Définir le budget prévisionnel ◆ Suivre les performances : tableau de bord, reporting, actions correctives...
<p>Adopter un management agile et collaboratif pour fédérer les collaborateurs de l'agence autour de la stratégie de l'entreprise et renforcer leur autonomie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Définir les responsabilités et le cadre collectif ◆ Donner du sens et de la reconnaissance ◆ Renforcer la cohésion d'équipe, réguler les interactions ◆ Gérer les priorités, s'organiser, évaluer
<p>Adapter ses techniques de communication pour prendre en compte la diversité des interlocuteurs de l'agence</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Identifier son mode de communication préférentiel ◆ Développer de la flexibilité dans ses modes de communication : attentes réciproques, place dans la relation et dans sa fonction, besoins d'ajustements mutuels ◆ Etablir une relation bienveillante : prise en compte et expression des attentes, clarification des objectifs, choix de la technique relationnelle et du canal de communication ◆ Faire face aux situations délicates : analyser la situation difficile, intervenir en situation de conflit, définir les bonnes pratiques, recadrer, traiter une erreur sans dégrader la relation
<p>S'assurer de la conformité des prestations de l'agence aux exigences du droit social pour éviter les conflits avec les clients et les salariés intérimaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Identifier les principes fondamentaux de la responsabilité et le partage des responsabilités entre l'agence et l'utilisateur ◆ Repérer les pratiques illicites imputables à l'agence ◆ Intégrer la prévention des risques juridiques aux process de l'agence ◆ Limiter le coût des principales situations à risques
<p>Intégrer les contraintes juridiques au management des collaborateurs permanents de l'agence d'emploi pour anticiper les risques sociaux et améliorer les relations de travail</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Rechercher la règle applicable ◆ Respecter les dispositions du contrat de travail ◆ Contrôler l'exécution du travail : temps de travail, charge de travail et absences, variation des horaires, spécificités des salariés à temps partiel, prévention des risques y compris psychosociaux, évolution des compétences ◆ Exercer le pouvoir disciplinaire



6. Sélection

Prérequis :

- Expérience dans un poste de responsable d'agence d'emploi,
- Expérience d'au moins 6 mois dans un poste en agence d'emploi autre que celui de responsable,
- Expérience d'au moins 1 an dans des fonctions de développement, gestion ou direction d'une unité commerciale ou d'un service d'entreprise.

Man'Agir Consultants se réserve le droit de déroger exceptionnellement à cette règle, après étude de la candidature.

Modalités :

Le candidat renseigne une fiche de candidature lui permettant d'exposer son projet professionnel, sa motivation et son expérience professionnelle. Il transmet la fiche par mail à Man'Agir Consultants.

Le dossier est étudié par Man'Agir Consultants, qui s'assure que la certification correspond bien aux attentes du candidat et que celui-ci remplit les conditions d'admission. Un entretien téléphonique à l'initiative de Man'Agir Consultants peut venir compléter la lecture du dossier. Man'Agir Consultants rend son avis au candidat et/ou à son employeur.

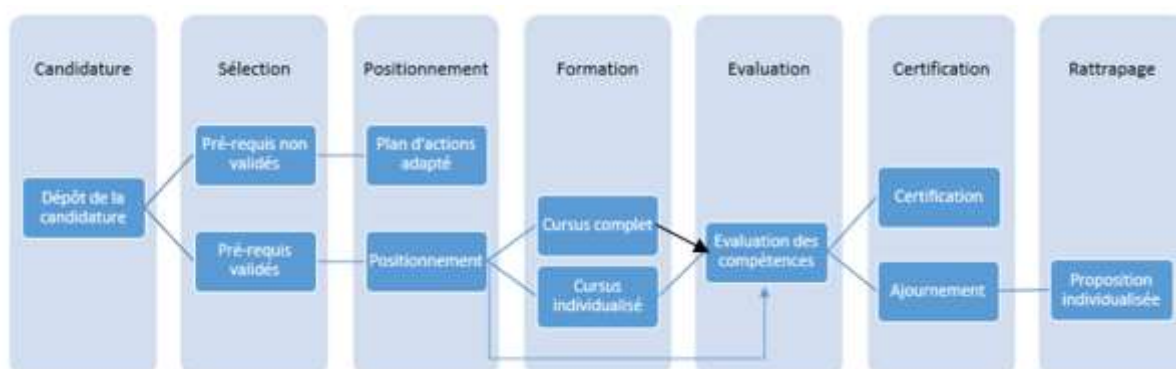
7- Prise en compte des situations de handicap

L'ensemble des salariés de Man'Agir Consultants est formé à l'accueil de tout public en situation de handicap. Lorsque la situation de handicap d'un candidat ne lui permet pas de suivre tout ou partie du parcours de préparation et/ou des épreuves, Man'Agir Consultants est en mesure de lui proposer un parcours aménagé au regard des différentes composantes des sessions de formation et/ou des épreuves (rythme, durée, méthodes et supports pédagogiques, lieux...).

La référente handicap de Man'Agir Consultants, peut solliciter les « Prestations d'Appuis Spécifiques » de l'Agefiph et notamment l'intervention d'un Prestataire expert du handicap (visuel, auditif, moteur, mental, psychique et des troubles cognitifs), en collaboration avec le/la candidat(e) et, le cas échéant, le commanditaire.

8- Parcours de formation certifiante

Parcours de formation certifiante



- **Les prérequis sont en lien avec le niveau d'expérience professionnelle du candidat.**
- **Le test de positionnement vise à permettre au candidat :**
 - **de se situer par rapport aux objectifs visés,**
 - **de vérifier l'adéquation du parcours proposé à ses objectifs,**
 - **de choisir sa voie d'accès à la certification.**



Compétences	Actions de formation correspondantes	Durée (en heures)	Durée (en jours)	Ref.Stages
Compétence 1	Déployer la stratégie commerciale de l'agence	14	2	312-010
Compétence 2	Agir sur les leviers de la marge et de la rentabilité	7	1	312-016
Compétence 3	Manager ses équipes : « management collaboratif » et « management agile »	28	4	413-030 et 413-033
Compétence 4	Identifier et développer son leadership	14	2	413-029
Compétence 5	Piloter le risque juridique de l'agence d'emploi	14	2	128-009
Compétence 6	Respecter le droit social dans le management des équipes en agence d'emploi	14	2	315-001
Evaluations		7	1	
Total du parcours complet		98	14	

Les programmes des stages sont détaillés sur le site www.managir.com. Ils peuvent également faire l'objet d'un échange avec l'équipe de Man'Agir.

9- Evaluation

Modalités d'évaluation :

L'évaluation des compétences repose sur des mises en situations, couvrant l'ensemble du référentiel des compétences à certifier, que le candidat doit traiter à l'écrit ou à l'oral.

Référentiel de compétences	Modalités d'évaluation	Durée	Critères
C1 : Déployer une stratégie commerciale par la mise en œuvre d'un plan d'action intégrant les objectifs de l'entreprise et les ressources disponibles	<u>Mise en situation professionnelle</u> Le candidat élabore le plan d'action commerciale d'une agence d'emploi dont le dossier lui est communiqué.	2h	Capacité à analyser son marché au regard de la politique commerciale de l'entreprise Capacité à construire une segmentation opérationnelle et à définir des objectifs réalistes
C2 : Mettre en œuvre une politique de gestion financière destinée à assurer la performance et la rentabilité de l'agence	<u>Mise en situation professionnelle</u> Le candidat réalise le diagnostic financier et élabore le budget prévisionnel d'une agence dont le dossier lui est communiqué. Il détermine les outils de mesure de performance et de reporting qu'il envisage de mettre en œuvre.	1h30	Capacité à réaliser un diagnostic financier complet Capacité à élaborer un budget prévoyant l'ensemble des postes de dépenses et les recettes attendues Capacité à concevoir des indicateurs et des outils de reporting permettant de mesurer les écarts entre les prévisions et les réalisations
C3 : Fédérer les collaborateurs de l'agence autour de la stratégie d'entreprise par un management agile et collaboratif	<u>Mise en situation professionnelle</u> Le candidat étudie le scénario d'agence qui lui est communiqué. Il réalise un plan d'action de développement de l'autonomie du collaborateur qu'il présente sur une vidéo.	15 mns de présentation	Capacité à développer l'autonomie des collaborateurs : identification du profil, responsabilisation, renforcement de la confiance, pilotage et récompense Capacité à déléguer Capacité à défendre un projet
C4 : Adapter sa communication à la diversité des interlocuteurs de l'agence	<u>Mise en situation professionnelle</u> Le candidat prépare un projet de communication sur un thème qu'il choisit en lien avec la vie de l'agence. Il en détermine les objectifs et les destinataires et les modalités de diffusion. Il présente son travail à l'oral et répond aux questions du jury.	45 mns	Capacité à déterminer un sujet et des objectifs adaptés aux personnes visées Capacité à mettre en perspective les actions à mener et les résultats attendus en intégrant les aspects humains et matériels Capacité à présenter le projet en fonction du public concerné à toutes les étapes de la communication : <ul style="list-style-type: none"> Rappel du contexte, présentation du sujet, Cadrage des échanges Conclusion par une synthèse Capacité à argumenter
C5 : S'assurer de la conformité des prestations de l'agence aux exigences du droit social	<u>Analyse de situations professionnelles</u> Des situations rencontrées en agence d'emploi sont soumises au candidat. Il sélectionne, parmi plusieurs propositions, les réponses susceptibles de réduire les risques juridiques de l'agence.	30 mns	Capacité à repérer, de manière satisfaisante, les réponses juridiquement correctes et les plus adaptées au regard du risque encouru parmi les propositions soumises
C6 : Anticiper les risques sociaux et améliorer les relations de travail en intégrant les exigences juridiques au management de ses collaborateurs	<u>Mise en situation professionnelle</u> Une étude de cas relative à la gestion d'un ou plusieurs salarié(s) de l'agence est soumise au candidat. Il analyse la situation, recherche les informations pertinentes et propose une solution.	2h	Capacité à concevoir une solution intégrant exigences juridiques, managériales et financières Capacité à prendre en compte la situation spécifique d'un salarié (situation de handicap, difficultés sociales...) Capacité à argumenter et à anticiper les objections

La durée et les modalités de chacune des épreuves sont modifiées lorsqu'une situation de handicap le nécessite.



Organisation pratique des épreuves :

→ Convocation des candidats

Man'Agir Consultants tient informés les candidats par convocation, 1 mois avant les épreuves, du lieu, date et horaire du passage pour :

- ✚ Les examens écrits,
- ✚ La diffusion de la vidéo du projet de développement de l'autonomie de son collaborateur,
- ✚ La présentation orale du projet de communication professionnelle qu'il a réalisé.

→ Déroulement des épreuves et correction

Avant le commencement de chaque épreuve, un représentant de Man'Agir Consultants vérifie l'identité de chaque candidat, constate les absences éventuelles et les consigne sur le procès-verbal de session. Le jury ou le représentant de Man'Agir Consultants vérifie que le contenu des épreuves correspond aux modalités d'évaluation prévues par le référentiel de certification.

→ Surveillance des épreuves

Lorsque la présence des membres du jury n'est pas requise par le référentiel de certification, un membre du personnel de Man'Agir Consultants assure la surveillance de toutes les étapes des sessions d'évaluation.

→ Délibération des membres du jury

La soutenance du projet de communication professionnelle est appréciée par 2 évaluateurs au moins. Ce sont des professionnels des compétences visées, n'ayant pas participé au parcours de formation de la promotion et/ou de la personne concernée et n'ayant aucun lien professionnel ou personnel présent ou passé avec elle. L'un d'entre eux est externe à Man'Agir Consultants.

La présentation dure 30 minutes, le jury pose des questions au candidat pendant 15 minutes.

Le jury délibère en dehors de toute autre présence, il ne communique pas les résultats au candidat.

→ Régulation du processus d'évaluation

A l'issue des épreuves, le Comité d'Attribution des Certifications (CAC) de Man'Agir Consultants se réunit. Son rôle consiste à veiller à une bonne harmonisation des notes entre chaque binôme d'évaluateurs ou celles des correcteurs des épreuves écrites.

La certification est attribuée à partir de la synthèse individuelle des différentes évaluations.

Le CAC dresse un procès-verbal sur lequel figurent, pour chaque candidat :

- ✚ Les décisions d'attribution ou de refus de la certification,
- ✚ Le cas échéant, les conditions de rattrapage pour le ou les bloc(s) de compétence(s) non validé(s).

En cas de validation, le parchemin d'obtention de la certification est adressé au candidat.

A noter : La plupart des épreuves de certification sont corrigées par 2 examinateurs. Le CAC peut demander à voir les copies et prescrire une nouvelle correction en cas d'anomalies, par exemple lorsque les notes attribuées par deux correcteurs sont très divergentes.

→ Fraudes et modalités de traitement des dysfonctionnements

Les auteurs de fraude ou de tentative de fraudes commises à l'occasion des sessions de validation encourent une sanction. En fonction de la nature de la fraude, le candidat peut être amené à repasser tout ou partie des épreuves. Le CAC, en cas de faute lourde, peut décider que le candidat ne pourra plus se présenter à la certification.

Les irrégularités affectant les conditions d'organisation ou de déroulement des sessions d'épreuves, constatées par un candidat ou un évaluateur sont signalées immédiatement à un représentant de Man'Agir Consultants. Le CAC peut, en cas d'irrégularité avérée, prononcer l'annulation de la session d'épreuves par décision motivée.



Un candidat peut contester une erreur matérielle ou une irrégularité dans l'organisation ou le déroulement des épreuves affectant ses résultats en saisissant le CAC d'une réclamation.

Il peut aussi solliciter une médiation par l'intermédiaire du responsable pédagogique coordinateur qui instruit le dossier en collaboration avec le CAC, seul habilité, le cas échéant, à arrêter une décision et/ ou un recours amiable auprès du service de médiation de la consommation, ANM Conso, auquel Man'Agir Consultants adhère.

A noter : le jury est souverain dans la limite des principes fondamentaux d'égalité et de déroulement des épreuves. L'appréciation faite par le jury des compétences du candidat ne peut, par conséquent, être remise en cause.

10-Modalités pédagogiques

Les modalités pédagogiques sont détaillées sur chaque programme de stage. Elles sont centrées sur des mises en situation et des cas pratiques issus d'expériences d'agence, et sur l'appropriation d'outils propres à la profession. Un support et des documents sont remis lors de chaque module de formation ou d'accompagnement.

Les modalités d'accompagnement technique pour les modules e-learning sont également précisées sur le programme des modules concernés.

11-Profil des intervenants

Les intervenants sont experts des thématiques abordées et bénéficient tous d'une expérience en entreprise, appliquée au secteur de l'intérim et/ou du recrutement.

12-Suivi individuel

Un consultant référent est en charge de l'accompagnement individuel et collectif des candidats, pour tout sujet d'ordre pédagogique et de préparation aux épreuves certifiantes.

13-Evaluation de la satisfaction

Man'Agir Consultants dispose d'un système d'évaluation de la satisfaction des participants :

- à l'issue immédiate de chaque session de formation et en fin de parcours de certification,
- par « Avis Vérifiés » dans le mois qui suit la fin du parcours de certification,
- par une mesure de satisfaction et d'impact dans les 3 mois qui suivent la fin du parcours de certification, puis à échéance régulière pendant 5 ans.

En cas de dysfonctionnement avéré, des actions correctives et préventives sont mises en place par Man'Agir Consultants.