

Référentiel de compétences

Les compétences requises pour exercer les fonctions d'encadrant et responsable d'unité d'intervention sociale sont déclinées en six domaines de compétences subdivisés en compétences et indicateurs de compétences correspondants.

Domaine de compétences 1

Conception et conduite de projets d'unité ou de service dans le cadre du projet institutionnel

- 1.1. Concevoir et mettre en œuvre un projet d'unité ou de service.
- 1.2. Participer à la construction de projets individuels ou collectifs et assurer leur suivi.

Domaine de compétences 2

Expertise technique

- 2.1. Être en capacité de mettre en perspective les fondements et les grandes orientations des politiques sociales, l'organisation politique, juridique et administrative française et européenne.
- 2.2. Développer une expertise sectorielle en s'appuyant sur les connaissances générales : dispositifs, modalités de prise en charge et financements.
- 2.3. Être en capacité d'apporter un appui technique aux intervenants en référence aux cultures et aux pratiques professionnelles, aux problématiques liées à l'éthique et à la déontologie.

Domaine de compétences 3

Management d'équipe

- 3.1. Animer, conduire, motiver et mobiliser une équipe dans le cadre d'une organisation.
- 3.2. Organiser et coordonner les interventions.
- 3.3. Développer les compétences individuelles et collectives.

Domaine de compétences 4

Organisation du travail, gestion administrative et budgétaire d'une unité ou d'un service

- 4.1. Assurer l'organisation du travail, le suivi de la gestion administrative de l'unité ou du service.
- 4.2. Elaborer, présenter et gérer un budget d'unité ou de service.

Domaine de compétences 5 (transversal)

Communication, interface et gestion de partenariats

- 5.1. Assurer la communication interne, ascendante et descendante, ainsi que la circulation de l'information, y compris en direction des usagers.
- 5.2. Proposer, négocier et décider.
- 5.3. Développer des actions en partenariat et en réseau.

Domaine de compétences 6 (transversal)

Evaluation et développement de la qualité

- 6.1. Evaluer le projet, l'organisation, le fonctionnement, les résultats, les prestations, l'action des intervenants de l'unité ou du service.
- 6.2. Assurer et développer la qualité du service rendu.

| DOMAINE de compétences | COMPÉTENCES | INDICATEURS DE COMPÉTENCES |
|--|--|--|
| DC1. – Conception et conduite de projets d'unité ou de service dans le cadre du projet institutionnel. | 1.1. Concevoir et mettre en œuvre un projet d'unité ou de service. | 1.1.1. Maîtriser la méthodologie de projet (diagnostic, élaboration, mise en œuvre, évaluation). 1.1.2. Savoir repérer et mettre en lien les différents niveaux de projets pour s'assurer de leur cohérence. 1.1.3. Savoir construire et rédiger des analyses, formuler des propositions. 1.1.4. Savoir dégager des objectifs de travail. 1.1.5. Savoir situer son action dans le projet institutionnel. |

| DOMAINE de compétences | COMPÉTENCES | INDICATEURS DE COMPÉTENCES |
|--|---|--|
| | 1.2. Participer à la construction de projets individuels ou collectifs et assurer leur suivi. | 1.2.1. Connaître les droits et les obligations des usagers et mettre en place les procédures pour les faire respecter. 1.2.2. Savoir évaluer les risques. 1.2.3. Savoir repérer les parcours de prise en charge. |
| DC 2. – Expertise technique. | 2.1. Etre en capacité de mettre en perspective les fondements et les grandes orientations des politiques sociales, l'organisation politique, juridique et administrative française et européenne. 2.2. Développer une expertise sectorielle en s'appuyant sur les connaissances générales : dispositifs, modalités de prise en charge et financements. 2.3. Etre en capacité d'apporter un appui technique aux intervenants en référence aux cultures et aux pratiques professionnelles, aux problématiques liées à l'éthique et à la déontologie. 2.4. Etre en capacité d'appréhender les besoins des publics en s'appuyant sur des méthodes de diagnostic appropriées à un territoire, à un secteur d'intervention, à une catégorie de public. | 2.1.1. Connaître les grandes orientations des politiques sociales, les publics aidés, les modes de prise en charge et de financement. 2.1.2. Connaître le cadre juridique, politique et administratif français et européen. 2.2.1. Connaître les spécificités propres aux différents statuts des personnes morales. 2.2.2. Connaître les principes du droit de la responsabilité, du droit des contrats, savoir préparer les bases d'un contrat ou d'une convention. 2.2.3. Etre capable de s'approprier les connaissances spécifiques à chaque secteur. 2.3.1. Connaître les pratiques, les techniques et les cultures professionnelles du secteur social. 2.3.2. Connaître les problématiques liées à l'éthique et à la déontologie, les règles relatives au secret et à la discrétion professionnels. 2.3.3. Savoir aider les professionnels à prendre de la distance. 2.3.4. Savoir construire et rédiger des analyses et des propositions, savoir superviser les écrits professionnels. 2.4.1. Savoir bâtir une observation objective des besoins sociaux des publics dans la zone d'activité ou d'intervention. 2.4.2. Savoir construire les outils homogènes pour l'analyse des problèmes sociaux et des indicateurs de résultats d'action. |
| DC 3. – Management d'équipe. | 3.1. Animer, conduire, motiver et mobiliser une équipe dans le cadre d'une organisation. 3.2. Organiser et coordonner les interventions. 3.3. Développer les compétences individuelles et collectives. | 3.1.1. Connaître les fondements de la sociologie des organisations. 3.1.2. Connaître les différents types de management. 3.1.3. Savoir identifier et gérer les particularités des membres de l'équipe (salariés, bénévoles...). 3.1.4. Savoir être porteur des propositions de l'équipe. 3.1.5. Savoir utiliser les techniques de résolution de conflits. 3.1.6. Savoir utiliser les techniques d'animation de groupe et de conduite de réunions. 3.1.7. Savoir assumer la position d'autorité. 3.1.8. Savoir faire preuve de réactivité, de distanciation, de discrétion et d'anticipation. 3.2.1. Savoir utiliser les mécanismes de la délégation. 3.2.2. Savoir traduire des objectifs généraux en objectifs opérationnels. 3.3.1. Savoir utiliser les techniques d'entretien individuel. 3.3.2. Connaître les relations emplois/compétences/qualifications (statuts, fonctions, analyse de l'activité). 3.3.3. Connaître les principaux mécanismes de la formation initiale et continue. 3.3.4. Appréhender les techniques d'évaluation des compétences. 3.3.5. Savoir traduire et formaliser les besoins en formation. 3.3.6. Savoir organiser un tutorat et des situations de travail apprenantes. 3.3.7. Savoir identifier et gérer les situations d'usure professionnelle. |
| DC 4. – Organisation du travail, gestion administrative et budgétaire d'une unité ou d'un service. | 4.1. Assurer l'organisation du travail, le suivi de la gestion administrative de l'unité. | 4.1.1. Savoir élaborer et gérer des plannings. 4.1.2. Savoir optimiser les moyens matériels disponibles. 4.1.3. Connaître les principes qui régissent le droit de la communication des dossiers et de la constitution des fichiers. 4.1.4. Connaître les règles relatives à l'informatique et aux libertés. 4.1.5. Connaître les obligations réglementaires et les procédures en matière d'hygiène et de sécurité. 4.1.6. Connaître les techniques d'élaboration d'un rapport d'activité. |

| DOMAINE de compétences | COMPÉTENCES | INDICATEURS DE COMPÉTENCES |
|---|---|---|
| | 4.2. Elaborer, présenter et gérer un budget d'unité. | 4.2.1. Connaître les principaux mécanismes budgétaires, les bases de comptabilité et de gestion. 4.2.2. Connaître les différentes sources de financement de projets, les bases d'une analyse de coût et les principes de construction d'un plan de financement. 4.2.3. Savoir présenter et défendre un budget. 4.2.4. Savoir maîtriser les dépenses et en rendre compte. 4.2.5. Savoir construire, utiliser et adapter les tableaux de bord et les indicateurs, savoir commenter des résultats. |
| DC5. – Communication, interface, gestion de partenariats (transversal). | 5.1. Assurer la communication interne, ascendante et descendante, ainsi que la circulation de l'information, y compris en direction des usagers. 5.2. Proposer, négocier et décider. 5.3. Développer des actions en partenariat et en réseau. | 5.1.1. Savoir recueillir, analyser, hiérarchiser et synthétiser des informations et les demandes des différentes catégories d'acteurs. 5.1.2. Savoir utiliser les technologies de l'information et de la communication. 5.1.3. Maîtriser les techniques de rédaction. 5.2.1. Savoir utiliser les techniques de communication (savoir adapter son discours aux différentes catégories d'acteurs, développer des argumentations, construire un exposé cohérent...). 5.2.2. Savoir utiliser les mécanismes de la négociation, conduire une conciliation. 5.2.3. Savoir identifier les circuits de décisions, les problématiques, les enjeux et les logiques d'action des différents acteurs. 5.2.4. Savoir positionner sa fonction. 5.3.1. Savoir animer et s'inscrire dans un réseau : savoir organiser, gérer et développer le partenariat. 5.3.2. Savoir investir son rôle de représentation et rendre compte. 5.3.3. Savoir partager l'information. |
| DC6. – Evaluation, développement de la qualité (transversal). | 6.1. Evaluer le projet, l'organisation, le fonctionnement, les résultats, les prestations et l'action des intervenants. 6.2. Assurer et développer la qualité du service rendu. | 6.1.1. Connaître les différentes démarches d'évaluation appliquées à l'action sociale et aux différents types de projets. 6.1.2. Savoir fonder les critères de choix d'une méthode d'évaluation. 6.1.3. Savoir élaborer et mettre en œuvre les indicateurs, les outils et les procédures d'évaluation, savoir mesurer les écarts et en analyser les causes. 6.1.4. Savoir accompagner une démarche d'évaluation. 6.2.1. Connaître le principe des démarches qualité. 6.2.2. Savoir inscrire son unité dans une démarche qualité. 6.2.3. Savoir contribuer à son niveau à la veille institutionnelle. |