

RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION

CHEF(FE) DE SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

Cadre légal :

Article L.6113-1 du Code du Travail : « [...] Les certifications professionnelles enregistrées dans le répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, **un référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. [...] »

Présentation de la certification professionnelle :

La certification professionnelle « Chef(fe) de service des établissements et services sociaux et médico-sociaux » (CDS) est composée de **5 blocs de compétences**, qui peuvent être acquis, soit à l'issue d'un parcours continu de formation, soit à l'issue d'un parcours progressif, soit dans le cadre d'une validation des acquis de l'expérience (« VAE ») :

BLOC DE COMPÉTENCES N°1 : ORGANISATION DU SERVICE SOCIAL OU MÉDICO-SOCIAL

BLOC DE COMPÉTENCES N°2 : RÉALISATION D'UN PROJET PROFESSIONNEL DANS LE CADRE D'UN SERVICE SOCIAL OU MÉDICO-SOCIAL

BLOC DE COMPÉTENCES N°3 : MANAGEMENT D'ÉQUIPE ET DE LA COMMUNICATION DU SERVICE SOCIAL OU MÉDICO-SOCIAL

BLOC DE COMPÉTENCES N°4 : MISE EN ŒUVRE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES DU SERVICE SOCIAL OU MÉDICO-SOCIAL

BLOC DE COMPÉTENCES N°5 : MANAGEMENT DE LA QUALITÉ ET DES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DU SERVICE SOCIAL OU MÉDICO-SOCIAL

Chacun des blocs est indépendant, et peut être présenté dans l'ordre de la préférence du(de la) candidat(e). La validation de chaque bloc de compétences donne lieu à un certificat.

La certification professionnelle s'acquière avec la **validation des 5 blocs de compétences et d'une épreuve finale**, dont les modalités d'évaluation sont décrites à l'issue du présent référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation.

Candidat(e)s en situation de handicap :

ESPACE SENTEIN est signataire de la **charte régionale d'accessibilité AGEFIPH de la Région Occitanie**. Elle s'est engagée à améliorer son accessibilité, et contribue ainsi à développer un droit à la formation, et plus largement un droit à la qualification professionnelle (au sens de l'article L.6314-1 1° du Code du Travail), plus inclusif, de manière concrète et volontariste. À cet effet, elle a notamment constitué un Groupe Projet Accessibilité qui réalise un auto-positionnement de l'offre de formation, met en place annuellement un plan de progrès, analyse et partage annuellement les progrès réalisés, et communique autour de ceux-ci, auprès de ses partenaires.

Les candidat(e)s en situation de handicap, temporaire ou durable, (qu'ils soient ou non titulaires d'une Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH)), peuvent bénéficier d'aménagement(s), tant dans le cadre de leur parcours de formation, que dans le cadre du passage des épreuves de certification, en fonction des exigences de leur situation (exemples non exhaustifs : tiers temps supplémentaire, aide humaine, agrandissement des sujets pour l'épreuve écrite, aides techniques, aménagement des modalités de formation, etc.).

Les membres des jurys (comme les surveillant(e)s) sont formés aux différentes situations de handicap, et à leurs impacts éventuels, sur la démonstration des compétences attendues.

Les personnes concernées sont invitées à faire connaître leur situation dès leur inscription, afin que les mesures de compensation approprié(e)s puissent être mises en œuvre avec le référent handicap d'ESPACE SENTEIN, pour leur permettre de réaliser leur parcours de formation, et de faire valider leurs compétences, dans des conditions adaptées.

RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION

CHEF(FE) DE SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A.1 - Inscription de l'établissement ou du service dans le cadre du projet institutionnel	C.1.1 - Positionner l'établissement ou le service social ou médico-social, au regard du projet institutionnel, des enjeux stratégiques et opérationnels, internes et externes, pour garantir la cohérence de son organisation	<p><i>Pour les stagiaires de la formation professionnelle continue, les trois (3) épreuves ci-après prennent appui sur une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s) issue(s) de l'expérience du (de la) candidat(e) acquise en tant que salarié(e) ou à la suite d'une période de mise en application (dite stage pratique) d'une durée de 18 jours dans une organisation sociale et médico-sociale (visée à l'article L.312-1 du Code de l'action sociale et des familles), équivalant à 126 heures.</i></p> <p><i>Pour les étudiant(e)s en formation initiale, les trois (3) épreuves ci-après prennent appui sur un ou plusieurs stages en milieu professionnel, dans une organisation sociale et médico-sociale dans les conditions prévues par le règlement d'examen.</i></p> <p style="text-align: center;">* *</p> <p style="text-align: center;">*</p>	<p>Critère C.1.1 - Qualité du positionnement de l'établissement ou du service social ou médico-social</p> <p>C.1.1.1 - Le positionnement de l'établissement ou du service social ou médico-social est réalisé à partir de l'analyse des buts des dirigeants, de l'organisation sociale et/ou médico-sociale, des activités et de l'environnement de celui-ci</p> <p>C.1.1.2 - Les interactions entre les buts des dirigeants, l'organisation sociale et/ou médico-sociale, les activités et l'environnement de celle-ci sont identifiées de manière exhaustive</p> <p>C.1.1.3 - Le positionnement de l'établissement ou du service social ou médico-social est cohérent, au regard du contexte interne et externe de celui-ci</p>
A.2. - Management du projet d'établissement ou de service dans le respect du projet institutionnel	C.2.1 - Participer à l'élaboration ou à l'actualisation du projet d'établissement ou de service social ou médico-social, en identifiant les enjeux propres à la structure et à son secteur d'activité, et les perspectives à 5 ans, afin d'anticiper les évolutions possibles, en termes de public accompagné, de missions, et d'accompagnement des bénéficiaires	<p style="text-align: center;">* *</p> <p style="text-align: center;">*</p>	<p>Critère C.2.1 - Efficience de la participation à l'élaboration du projet d'établissement ou de service</p> <p>C.2.1.1 - Les résultats des évaluations et des auto-évaluations sont analysés, et des améliorations adaptées sont proposées</p> <p>C.2.1.2 - L'évolution descriptive et prospective des publics accompagnés est analysée et prise en compte, et des améliorations adaptées sont proposées</p> <p>C.2.1.3 - La vision de la gouvernance est prise en compte, et des propositions d'améliorations liées aux objectifs d'évolution, de progression ou de développement sont proposées</p> <p>C.2.1.4 - L'ouverture de l'établissement ou du service à son environnement, ainsi que les modes de coopération envisagés sont pris en compte et analysés, et des améliorations adaptées sont proposées</p>

RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION

CHEF(FE) DE SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A.2. - Management du projet d'établissement ou de service dans le respect du projet institutionnel (<u>suite</u>)	C.2.1 - Participer à l'élaboration ou à l'actualisation du projet d'établissement ou de service social ou médico-social, en identifiant les enjeux propres à la structure et à son secteur d'activité, et les perspectives à 5 ans, afin d'anticiper les évolutions possibles, en termes de public accompagné, de missions, et d'accompagnement des bénéficiaires (<u>suite</u>)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Modalité d'évaluation des compétences C.1.1. à C.2.3. :</p> <p><u>Mise en situation professionnelle N°1</u></p> </div> <p>À partir de la présentation d'un service fictif, ou réel d'une organisation sociale ou médico-sociale, et d'outils d'organisation du temps de travail, le(la) candidat(e) devra :</p> <ul style="list-style-type: none"> - synthétiser l'analyse stratégique au moyen d'une grille, à partir des buts, de l'organisation, des activités et de l'environnement de l'établissement ou du service, - analyser et prendre en compte l'ensemble des éléments constitutifs du 	C.2.1.5 - La démarche interne de prévention et de lutte contre la maltraitance est prise en compte, et des améliorations adaptées sont proposées
	C.2.2 - Partager le projet d'établissement (PE) ou de service (PS) social ou médico-social avec les parties intéressées, pour permettre sa mise en œuvre et répondre aux besoins et aux attentes des personnes accompagnées	<p>Critère C.2.2 - Réalisme du partage du projet d'établissement ou de service social ou médico-social</p> <p>C.2.2.1 - Les modalités de diffusion du projet d'établissement ou de service auprès des professionnels, des personnes accompagnées, des partenaires, des bénévoles et des stagiaires sont proposées</p> <p>C.2.2.2 - Les propositions incluent la prise en compte de l'accessibilité universelle de l'information, en fonction de la singularité des publics concernés (<i>recours au FALC, ou au numérique par exemple</i>)</p>	

RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION

CHEF(FE) DE SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A.2. - Management du projet d'établissement ou de service dans le respect du projet institutionnel (<u>suite</u>)	C.2.3 - Conduire la mise en œuvre du projet d'établissement (PE) ou de service (PS) social ou médico-social avec les parties intéressées, pour garantir l'atteinte des objectifs visés, notamment en matière de qualité d'accompagnement, de prévention des risques, et d'inclusion	<p>projet d'établissement ou de service, en vue de son élaboration ou de son actualisation,</p> <ul style="list-style-type: none"> - préciser les modalités de mise en œuvre du projet d'établissement ou de service 	<p>Critère C.2.3 - Qualité de la conduite du projet d'établissement ou de service :</p> <p>C.2.3.1 - Les étapes de la mise en œuvre du projet d'établissement ou de service sont présentées</p> <p>C.2.3.2 - Les étapes comprennent des évaluations intermédiaires, pour évaluer le degré d'atteinte des objectifs visés, et engager des actions correctives le cas échéant</p> <p>C.2.3.3 - Les modalités de participation des professionnels, des personnes accompagnées, des partenaires, des bénévoles et des stagiaires dans la mise en œuvre du projet d'établissement ou de service sont définies</p> <p>C.2.3.4 - Les modalités de participation définies sont adaptées aux personnes concernées et permettent leur participation effective à la mise en œuvre du projet d'établissement ou de service</p>
A.3 - Management du budget d'une activité, d'une unité ou d'un service	C.3.1 - Élaborer un budget prévisionnel, afin de prévoir les dépenses nécessaires à la mise en œuvre d'une activité, ou au fonctionnement du service ou d'une unité, au regard des moyens disponibles	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Modalité d'évaluation des compétences C.3.1. à C.3.2. :</p> <p><u>Mise en situation professionnelle N°2</u></p> </div> <p>À partir de données comptables et financières et la présentation d'un service, réel ou fictif, le(la) candidat(e) procédera à une analyse budgétaire lui permettant de compléter le budget</p>	<p>Critère C.3.1 - Cohérence du budget prévisionnel</p> <p>C.3.1.1 - Les dépenses de fonctionnement sont planifiées et valorisées, au regard des besoins de l'activité, de l'unité ou du service</p> <p>C.3.1.2 - Les dépenses d'investissement sont planifiées, et valorisées au regard des besoins de l'activité, de l'unité ou du service</p> <p>C.3.1.3 - Les ressources sont valorisées au regard des moyens budgétaires de l'activité, de l'unité ou du service</p> <p>C.3.1.4 - Les sources de financement complémentaires sont identifiées, et valorisées</p>

RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION

CHEF(FE) DE SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A.3 - Management du budget d'une activité, d'une unité ou d'un service (<u>suite</u>)	C.3.1 - Élaborer un budget prévisionnel, afin de prévoir les dépenses nécessaires à la mise en œuvre d'une activité, ou au fonctionnement du service ou d'une unité, au regard des moyens disponibles (<u>suite</u>)	prévisionnel et le tableau de bord budgétaire d'un service ou d'une activité et de proposer des actions correctives	C.3.1.5 - Les charges sont réparties selon les groupes fonctionnels de dépenses C.3.1.6 - Le budget prévisionnel respecte les principes comptables applicables
	C.3.2 - Gérer le budget d'une activité ou d'un service social ou médico-social, afin de garantir la réalisation de l'activité ou le fonctionnement du service		Critère C.3.2 - Efficience de la gestion du budget d'une activité ou d'un service C.3.2.1 - Le budget fait l'objet d'un suivi, au moyen de tableaux de bord permettant d'identifier les écarts entre le budget accordé et le réalisé C.3.2.2 - Des actions correctives sont proposées en cas d'écart(s) constaté(s), après validation de la Direction
A.4. - Management de la mise en application des textes juridiques et réglementaires dans un service social ou médico-social	C.4.1 - Appliquer le cadre juridique et réglementaire des établissements et services sociaux et médico-sociaux pour garantir le plein exercice des droits et libertés des personnes accompagnées	<p style="text-align: center;">Modalité d'évaluation des compétences C.4.1. à C.4.2 :</p> <p style="text-align: center;"><u>Mise en situation professionnelle N°3</u></p> <p>À partir d'un évènement indésirable constaté dans un service d'une organisation sociale ou médico-sociale, le(la) candidat(e) devra exposer la</p>	<p>Critère C.4.1 - Pertinence de l'application du cadre juridique et réglementaire :</p> <p>C.4.1.1 - La mise en œuvre des dispositions inhérentes à l'exercice des droits et libertés des personnes accompagnées respecte le cadre légal, et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP) applicables</p> <p>C.4.1.2 - Les mesures proposées permettent l'exercice effectif, des droits et libertés, des personnes accompagnées</p> <p>C.4.1.3 - Elles prennent en compte les potentialités des personnes accompagnées</p>

RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION

CHEF(FE) DE SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A.4. - Management de la mise en application des textes juridiques et réglementaires dans un service social ou médico-social (<u>suite</u>)	C.4.2 - Faire appliquer les règles d'hygiène et de sécurité afin de garantir la sécurité des personnes et des biens	<p>gestion qu'il(elle) en ferait, en détaillant notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La manière dont l'exercice des droits et libertés des personnes accompagnées est garanti, - La nature du risque juridique posé par ces événements et son niveau de responsabilité, - Le cadre juridique sur lequel il(elle) s'appuie, - Une proposition pour améliorer l'application des règles d'hygiène et de sécurité. 	<p>Critère C.4.2 - Qualité de l'application des règles d'hygiène et de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> C.4.2.1 - Les procédures mises en œuvre pour garantir la sécurité des personnes et des biens respectent les dispositions légales et réglementaires en vigueur C.4.2.2 - Les ressources pour améliorer l'application des règles d'hygiène et de sécurité (<i>Commission de Sécurité, Commission de Santé et de Sécurité des Conditions de Travail, Document Unique d'Évaluation des risques Professionnels, Groupes de travail, actions de formation et de sensibilisation, etc.</i>) sont exposées, et justifiées au regard du contexte du service social ou médico-social C.4.2.3 - Les méthodes retenues pour garantir l'application des règles d'hygiène et de sécurité par le personnel sont expliquées, et justifiées par rapport à l'impact souhaité C.4.2.4 - Les méthodes d'appropriation retenues prennent en compte la singularité des personnes exposées aux risques
A.5 - Analyse d'une activité professionnelle	C.5.1 - Définir une problématique professionnelle à partir d'un fait saillant, pour orienter l'analyse-diagnostic		<p>Critère C.5.1 - Pertinence de la problématique professionnelle définie :</p> <ul style="list-style-type: none"> C.5.1.1 - La problématique pertinente est définie, au regard du fait saillant C.5.1.2 - La problématique s'appuie sur les enjeux pour les parties intéressées, en interne et/ou en externe, C.5.1.3 - La problématique est formalisée par une question

RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION

CHEF(FE) DE SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A.5 - Analyse d'une activité professionnelle (suite)	C.5.2 - Réaliser l'analyse-diagnostic de l'établissement ou du service social ou médico-social, au regard d'une problématique posée et à partir du contexte interne et externe, pour identifier les forces, les faiblesses, les opportunités, et les menaces	<p>Modalité d'évaluation des compétences C.5.1. à C.8.2. :</p> <p><u>Mise en situation professionnelle</u></p> <p>À partir d'une étude de cas présentant un service, réel ou fictif, d'une organisation sociale ou médico-sociale, le(la) candidat(e) devra répondre à des questions à visée professionnelle, lui permettant de démontrer ses compétences, consistant à réaliser une analyse-diagnostic et à concevoir, mettre en œuvre et évaluer un projet professionnel, participer à la mise en œuvre d'un réseau de partenaires et représenter le service auprès de tiers</p>	<p>Critère C.5.2 - Qualité de l'analyse-diagnostic</p> <p>C.5.2.1. - L'analyse-diagnostic de l'établissement ou du service est en adéquation avec la problématique posée</p> <p>C.5.2.2. - L'analyse-diagnostic de l'établissement ou du service prend en compte l'ensemble des éléments de contexte, internes (<i>type d'établissement ou de service, population accompagnée, contexte RH, qualité du dialogue social, etc.</i>), et externes (<i>contexte législatif, partenaires, etc.</i>) de l'établissement ou du service social ou médico-social</p> <p>C.5.2.3. - À partir des résultats de l'analyse-diagnostic interne, les 5 principales forces, et les 5 principales faiblesses sont retenues</p> <p>C.5.2.4. - À partir des résultats de l'analyse-diagnostic externe, les 5 principales opportunités, et les 5 principales menaces sont retenues</p>
	C.5.3 - Concevoir des orientations stratégiques pour l'établissement ou le service social ou médico-social, en s'appuyant sur la matrice SWOT, afin d'identifier les différents leviers d'action envisageables	<p>Critère C.5.3 - Qualité de la conception des orientations stratégiques</p> <p>C.5.3.1 - Les croisement des forces, faiblesses, opportunités et menaces est réalisé</p> <p>C.5.3.2 - Les plans : chance, défi, conflit, danger sont identifiés</p> <p>C.5.3.3 - Les 4 orientations stratégiques possibles, issues de l'analyse-diagnostic, sont exposées et justifiées au regard de la problématique</p>	

RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION

CHEF(FE) DE SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A.6 - Élaboration d'un projet professionnel	C.6.1 - Concevoir un projet professionnel afin d'apporter une solution adaptée à la problématique posée	<p>* *</p> <p>*</p> <p><i>Pour les stagiaires de la formation professionnelle continue, cette épreuve prend appui sur une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s) issue(s) de l'expérience du (de la) candidat(e) acquise en tant que salarié(e) ou à la suite d'une période de mise en application (dite stage pratique) d'une durée de 18 jours dans une organisation sociale et médico-sociale (visée à l'article L.312-1 du Code de l'action sociale et des familles), équivalent à 126 heures.</i></p> <p><i>Pour les étudiant(e)s en formation initiale, cette épreuve prend appui sur un ou plusieurs stages en milieu professionnel, dans une organisation sociale et médico-sociale dans les conditions prévues par le règlement d'examen.</i></p>	<p>Critère C.6.1 - Qualité de la conception du projet professionnel</p> <p>C.6.1.1 - L'intention stratégique est déterminée</p> <p>C.6.1.2 - Les propositions stratégiques et opérationnelles découlent de l'intention stratégique</p> <p>C.6.1.3 - Le projet professionnel répond à la problématique posée</p> <p>C.6.1.4 - Les parties intéressées par le projet professionnel sont identifiées de manière exhaustive</p> <p>C.6.1.5 - Les objectifs du projet professionnel sont identifiés</p> <p>C.6.1.6 - Les objectifs définis sont réalisables (<i>spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes, temporels</i>)</p>
A.7 - Conduite d'un projet professionnel	C.7.1 - Mettre en œuvre un projet professionnel, afin de concrétiser les solutions apportées à la problématique posée	<p><i>Pour les étudiant(e)s en formation initiale, cette épreuve prend appui sur un ou plusieurs stages en milieu professionnel, dans une organisation sociale et médico-sociale dans les conditions prévues par le règlement d'examen.</i></p>	<p>Critère C.7.1 - Efficience de la mise en œuvre d'un projet professionnel</p> <p>C.7.1.1 - La mise en œuvre du projet fait l'objet d'un séquençage par étapes</p> <p>C.7.1.2 - La mise en œuvre du projet fait l'objet d'une planification justifiée</p> <p>C.7.1.3 - Les moyens et les ressources mobilisés sont justifiés</p> <p>C.7.1.4 - Le rôle de chaque partie prenante est défini</p>
	C.7.2 - Évaluer les résultats d'un projet professionnel, afin d'apprécier sa performance au regard des objectifs visés		<p>Critère C.7.2 - Qualité de l'évaluation du projet professionnel</p> <p>C.7.2.1 - Les indicateurs mesurant le degré d'atteinte des objectifs visés sont identifiés</p> <p>C.7.2.2 - Les indicateurs choisis sont adaptés, pour évaluer le degré d'atteinte des objectifs visés</p>

RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION

CHEF(FE) DE SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A.7 - Conduite d'un projet professionnel (suite)	C.7.2 - Évaluer les résultats d'un projet professionnel, afin d'apprécier sa performance au regard des objectifs visés (suite)		<p>C.7.2.3 - Les résultats de l'évaluation du projet professionnel font l'objet d'une analyse, mettant en relief les écarts entre les objectifs visés, et le réalisé</p> <p>C.7.2.4 - Des mesures correctives sont proposées</p>
A.8 - Développement de partenariats	C.8.1. - Participer à la mise en œuvre d'une dynamique partenariale, dans le respect du projet institutionnel, afin de favoriser l'efficacité de l'action du service au bénéfice des personnes accompagnées		<p>Critère C.8.1 - Qualité de la participation à la mise en œuvre d'une dynamique partenariales</p> <p>C.8.1.1 - Les parties prenantes susceptibles d'intervenir dans un partenariat sont identifiés</p> <p>C.8.1.2 - Les enjeux et les objectifs du partenariat, au regard de l'action du service et de l'intérêt pour les personnes accompagnées, sont identifiés</p>
	C.8.2. - Représenter le service en externe, dans le respect de son périmètre de responsabilité, pour veiller à l'efficacité des relations partenariales et favoriser la mise en œuvre d'un travail en réseau coordonné		<p>Critère C.8.2 - Qualité de la représentation du service</p> <p>C.8.2.1 - Les objectifs de la représentation du service sont définis</p> <p>C.8.1.2 - Les acteurs externes auprès desquels le service est susceptible d'être représenté sont identifiés</p> <p>C.8.1.3 - Les modalités de la représentation (<i>participation à des réunions, à une manifestation professionnelle, etc.</i>) du service sont identifiées et répondent aux objectifs visés</p> <p>C.8.1.4 - La représentation sert les intérêts de l'action du service</p>

RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION

CHEF(FE) DE SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A.9. - Pilotage de l'équipe pluridisciplinaire d'un service	C.9.1 - Manager les professionnels de proximité d'un service social ou médico-social, conformément aux règles du droit du travail, en prenant en compte les éventuelles situations de handicap, pour garantir l'effectivité des missions d'accompagnement	<i>Pour les stagiaires de la formation professionnelle continue, les deux (2) épreuves ci-après prennent appui sur une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s) issue(s) de l'expérience du (de la) candidat(e) acquise en tant que salarié(e) ou à la suite d'une période de mise en application (dite stage pratique) d'une durée de 18 jours dans une organisation sociale et médico-sociale (visée à l'article L.312-1 du Code de l'action sociale et des familles), équivalant à 126 heures.</i>	<p>Critère C.9.1 - Qualité du management de proximité</p> <p>C.9.1.1 - Les règles du droit du travail sont respectées</p> <p>C.9.1.2 - Le ou les modes de management adoptés pour animer l'équipe, sont justifiés au regard des objectifs poursuivis, et du contexte</p> <p>C.9.1.3 - Les moyens mis en œuvre pour permettre la cohésion de l'équipe sont précisés</p>
	C.9.2 - Manager les situations conflictuelles, dans le respect des dispositions légales en vigueur, afin de garantir la cohésion d'équipe et la qualité des relations sociales	<i>Pour les étudiant(e)s en formation initiale, les trois (3) épreuves ci-après prennent appui sur un ou plusieurs stages en milieu professionnel, dans une organisation sociale et médico-sociale dans les conditions prévues par le règlement d'examen.</i>	<p>Critère C.9.2 - Qualité de la gestion des conflits</p> <p>C.9.2.1 - Les moyens de prévention des situations conflictuelles sont identifiés</p> <p>C.9.2.2 - Les modalités de traitement des situations conflictuelles sont précisées</p>
	C.9.3 - Élaborer les plannings des professionnels du service en prenant appui sur les besoins des personnes accompagnées, et la réglementation applicable, afin de garantir la continuité et la qualité de l'accompagnement		<p>Critère C.9.3 - Pertinence de l'élaboration du planning</p> <p>C.9.3.1 - Les besoins en accompagnement sont identifiés en fonction de la journée, de la semaine, du mois et de l'année, et au regard du type d'établissement</p> <p>C.9.3.2 - Le planning des professionnels est établi en cohérence avec les besoins en accompagnement identifiés</p> <p>C.9.3.3 - Le planning des professionnels est établi dans le respect de la réglementation applicable</p>

RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION

CHEF(FE) DE SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A.9. - Pilotage de l'équipe pluridisciplinaire d'un service (<u>suite</u>)	C.9.4 - Conduire les réunions et les entretiens des professionnels d'un service social et médico-social, afin d'en garantir l'efficacité	<p style="text-align: center;">* * *</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Modalité d'évaluation des compétences C.9.1. à C.9.5. :</p> <p><u>Mise en situation professionnelle N°1</u></p> </div>	<p>Critère C.9.4 - Efficacité de la conduite de réunions et des entretiens des professionnels</p> <p>C.9.4.1 - Les types de réunion sont adaptés aux sujets traités</p> <p>C.9.4.2 - Les rôles des participants sont définis, en fonction du type de réunion</p> <p>C.9.4.3 - Les différents types d'entretiens à mettre en œuvre, au regard du contexte et de la situation professionnelle, sont identifiés</p>
	C.9.5 - Gérer l'adaptation des emplois et des compétences des professionnels du service, en prenant en compte l'inclusion, les singularités du personnel, les évolutions des emplois, des technologies et de l'organisation, pour garantir l'efficacité du service	<p>À partir d'une étude de cas présentant un service, réel ou fictif, d'une organisation sociale ou médico-sociale, le(la) candidat(e) devra répondre à des questions à visée professionnelle, lui permettant de démontrer ses compétences, consistant à manager des professionnels de proximité, y compris des situations conflictuelles, élaborer les plannings, conduire les réunions et les entretiens des professionnels, et gérer l'adaptation des emplois et des compétences.</p>	<p>Critère C.9.5 - Efficacité de la gestion de l'adaptation des emplois et des compétences</p> <p>C.9.5.1 - Les compétences à entretenir, adapter ou à développer au sein du service sont identifiées, à partir des besoins identifiés</p> <p>C.9.5.2 - Les besoins d'adaptation des emplois sont identifiés, au regard du contexte interne et externe</p> <p>C.9.5.3 - Les différentes ressources mobilisables pour acquérir, entretenir ou développer les compétences des personnels sont justifiées au regard des besoins identifiés</p> <p>C.9.5.4 - La gestion des emplois et des compétences respecte le cadre légal applicable et prend en compte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP)</p>

RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION

CHEF(FE) DE SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A.10. - Management de la communication du service	C.10.1 - Organiser la communication du service, afin d'améliorer la cohésion, l'efficacité de l'équipe, et la qualité de l'accompagnement, en veillant à prendre en compte l'accessibilité universelle de l'information, dans le respect de la réglementation (<i>RGAA notamment</i>) et des référentiels de bonnes pratiques applicables	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Modalité d'évaluation des compétences C.10.1. à C.10.3. :</p> <p><u>Mise en situation professionnelle N°2</u></p> </div> <p>À partir d'une étude de cas présentant un service, réel ou fictif, d'une organisation sociale ou médico-sociale, le(la) candidat(e) devra répondre à des questions à visée professionnelle, lui permettant de démontrer ses compétences consistant à organiser, à mettre en œuvre, et à évaluer les résultats de la communication du service</p>	<p>Critère C.10.1 - Efficacité de l'organisation de la communication du service</p> <p>C.10.1.1 - Les objectifs de la communication du service sont définis, et adaptés au contexte</p> <p>C.10.1.2 - Les cibles de communication sont définies, par rapport aux objectifs visés</p> <p>C.10.1.3 - Les moyens de communication sont définis, et prennent en compte les besoins des personnes en situation de handicap (<i>FALC, recours au numérique, etc.</i>)</p>
	C.10.2 - Mettre en œuvre la communication du service, en veillant à son accessibilité universelle, afin de transmettre des messages clairs, en conformité avec le positionnement institutionnel		<p>Critère C.10.2 - Efficacité de la mise en œuvre de la communication du service</p> <p>C.10.2.1 - L'intelligibilité du message, par rapport à la cible visée, est justifiée</p> <p>C.10.2.2 - Les moyens de communication utilisés sont adaptés par rapport au contenu du message, et prennent en compte les singularités de la cible visée</p>
	C.10.3 - Évaluer les résultats de la communication du service, par rapport aux objectifs, pour apporter le cas échéant les actions correctives		<p>Critère C.10.3 - Pertinence de l'évaluation des résultats de la communication du service</p> <p>C.10.3.1 - La méthode d'évaluation retenue permet d'évaluer l'atteinte des objectifs visés et l'impact de la communication du service</p> <p>C.10.3.2 - Les résultats sont analysés, et des actions correctives sont proposées le cas échéant</p>

RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION

CHEF(FE) DE SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A.11 - Management de l'accompagnement des personnes accompagnées	C.11.1 - Superviser l'élaboration des projets personnalisés des personnes accompagnées dans le service social ou médico-social, dans le respect des recommandations de bonnes pratiques professionnelles, afin de garantir un accompagnement adapté aux besoins et aux attentes des personnes accompagnées	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Modalité d'évaluation des compétences C.11.1. à C.11.3. :</p> <p><u>Étude de cas</u></p> </div> <p>À partir d'un ensemble documentaire présentant les modalités de l'élaboration, de la mise en œuvre et de l'évaluation de deux projets personnalisés, le(la) candidat(e) devra analyser chaque situation, identifier les actions à corriger et préciser les axes d'amélioration à mettre en œuvre</p>	<p>Critère C.11.1 - Qualité de la supervision de l'élaboration des projets personnalisés des personnes accompagnées</p> <p>C.11.1.1 - Les modalités de co-construction des projets personnalisés sont adaptées aux singularités des personnes accompagnées (<i>capacités d'expression et/ou intellectuelles, et/ou de maturité le cas échéant</i>) et permettent leur participation effective</p> <p>C.11.1.2 - Les propositions et les analyses des professionnels sont prises en compte dans la co-construction des projets personnalisés, et permettent leur participation concrète</p> <p>C.11.1.3 - Les analyses et les propositions des autres parties prenantes (<i>entourage, représentant légal, proches, magistrats, médecins, prescripteurs, etc.</i>) sont prises en compte au cours de la co-construction des projets personnalisés</p> <p>C.11.1.4 - Les projets personnalisés répondent aux besoins de la personne accompagnée, et prennent en compte ses attentes</p> <p>C.11.1.5 - Les objectifs définis par les projets personnalisés sont concrets et adaptés délai à la situation de la personne accompagnée</p> <p>C.11.1.6. - L'élaboration des projets personnalisés prend appui sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles</p>

RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION

CHEF(FE) DE SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A.11 - Management de l'accompagnement des personnes accompagnées (suite)	C.11.2 - Conduire la mise en œuvre des projets personnalisés, pour offrir une réponse effective aux besoins et aux attentes des personnes accompagnées, et garantir la cohérence de l'accompagnement		<p>Critère C.11.2 - Efficacité de la conduite de la mise en œuvre des projets personnalisés</p> <p>C.11.2.1 - La mise en œuvre des projets personnalisés fait l'objet d'une planification séquencée dans le temps</p> <p>C.11.2.2 - Chaque projet personnalisé fait l'objet d'une répartition des tâches</p> <p>C.11.2.3 - Les modalités de suivi retenues, incluant les éventuelles actions correctives, garantissent la cohérence de l'accompagnement</p>
	C.11.3 - Évaluer les projets personnalisés, pour identifier les axes d'évolution de l'accompagnement des personnes accompagnées, à partir de l'évolution éventuelle de leurs besoins et de leurs attentes		<p>Critère C.11.3 - Qualité de l'évaluation des projets personnalisés</p> <p>C.11.3.1 - Les modalités d'évaluation des projets personnalisés intègrent la périodicité de cette évaluation, les parties prenantes intervenant dans le dispositif, et le rôle de chacun est restitué</p> <p>C.11.3.2 - Les modalités d'évaluation incluent un dispositif permettant à la personne accompagnée d'exprimer l'évolution de ses attentes et de ses besoins, en fonction de sa singularité</p> <p>C.11.3.3 - Les critères d'évaluation de chaque projet personnalisé sont définis, en fonction des objectifs à atteindre</p> <p>C.11.3.4 - Une analyse des écarts est réalisée, par rapport aux objectifs visés, à partir des résultats de l'évaluation</p>

RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION

CHEF(FE) DE SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A.12 - Management de l'accompagnement du parcours des personnes accompagnées	C.12.1 - Piloter l'élaboration d'un dispositif d'organisation du parcours de la personne accompagnée, pour augmenter les possibilités d'inclusion, notamment sociale, scolaire ou professionnelle, et culturelle, de la personne accompagnée	<p>Modalité d'évaluation des compétences C.12.1. à C.12.3. :</p> <p><u>Questionnaire à visée professionnelle</u></p> <p>À partir de la situation d'un usager, le(la) candidat(e) devra répondre à un questionnaire à visée professionnelle qui lui permettra de démontrer sa capacité à piloter l'élaboration d'un dispositif d'organisation de parcours, mettre en œuvre un dispositif de gestion et de coordination de parcours et évaluer le dispositif.</p>	<p>Critère C.12.1 - Efficacité du pilotage de l'élaboration d'un dispositif d'organisation de parcours</p> <p>C.12.1.1 - Le dispositif d'élaboration du parcours prend appui sur les besoins et les attentes de la personne accompagnée, sur les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) applicables, et sur les ressources, internes et externes, à mobiliser</p> <p>C.12.1.2 - Les partenaires, et les acteurs potentiels susceptibles d'intervenir dans le parcours de la personne accompagnée sont identifiés</p> <p>C.12.1.3 - Le rôle et les responsabilités de chacun sont précisés</p> <p>C.12.1.4 - Les objectifs du dispositif de parcours sont précisés et justifiés, au regard de leur bénéfice pour la personne accompagnée</p>
	C.12.2 - Mettre en œuvre un dispositif de gestion et de coordination de parcours, en interne et en externe, pour garantir la qualité de l'accompagnement, au regard des potentialités de la personne	<p style="text-align: center;">* *</p> <p style="text-align: center;">*</p> <p><i>Pour les stagiaires de la formation professionnelle continue, les deux (2) épreuves ci-dessus prennent appui sur une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s) issue(s) de l'expérience du (de la)</i></p>	<p>Critère C.12.2 - Efficacité de la mise en œuvre du dispositif de gestion et de coordination de parcours, en interne et en externe</p> <p>C.12.2.1 - Les différentes étapes du parcours sont séquencées dans le temps et sont justifiées au regard de l'objectif visé</p> <p>C.12.2.2 - Elles incluent les modalités de suivi de la mise en œuvre du parcours</p> <p>C.12.2.3 - Elles incluent une évaluation de la progression de la personne, au regard de l'objectif visé</p>

RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION

CHEF(FE) DE SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A.12 - Management de l'accompagnement du parcours des personnes accompagnées (suite)	C.12.2 - Mettre en œuvre un dispositif de gestion et de coordination de parcours, en interne et en externe, pour garantir la qualité de l'accompagnement, au regard des potentialités de la personne (suite)	<i>candidat(e) acquise en tant que salarié(e) ou à la suite d'une période de mise en application (dite stage pratique) d'une durée de 14 jours dans une organisation sociale et médico-sociale (visée à l'article L.312-1 du Code de l'action sociale et des familles), équivalant à 98 heures.</i>	C.12.2.4 - Les modalités de coordination des parties prenantes, dans le dispositif de parcours, sont expliquées, et prennent appui sur différentes ressources, y compris numériques (messagerie sécurisée, visioconférence, dossier dématérialisé, tablette au domicile, fiches de liaison, documents de synthèse, etc.)
	C.12.3 - Évaluer le dispositif de parcours au regard des objectifs visés, en termes de besoins et d'attentes de la personne accompagnée et de leurs évolutions éventuelles, et des ressources disponibles, en interne et en externe, afin d'optimiser la qualité de l'accompagnement	<i>Pour les étudiant(e)s en formation initiale, les deux (2) épreuves ci-dessus prennent appui sur un ou plusieurs stages en milieu professionnel, dans une organisation sociale et médico-sociale dans les conditions prévues par le règlement d'examen.</i>	<p>Critère C.12.3 - Qualité de l'évaluation du dispositif de parcours</p> <p>C.12.3.1 - La méthodologie d'évaluation du dispositif de parcours est réalisée au regard des objectifs visés</p> <p>C.12.3.2 - Les indicateurs retenus permettent de mesurer le degré d'atteinte des objectifs visés</p> <p>C.12.3.3 - La méthodologie d'évaluation du dispositif de parcours inclut la prise en compte de l'ensemble des parties prenantes</p> <p>C.12.3.4 - Des actions correctives sont proposées, à partir des résultats de l'évaluation</p>
A.13 - Promotion de la bientraitance et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité de Santé (HAS)	C.13.1 - Manager l'appropriation des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP), pour déployer une culture de bientraitance, au bénéfice de la personne accompagnée	<i>Pour les stagiaires de la formation professionnelle continue, les deux (2) épreuves ci-après prennent appui sur une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s) issue(s) de l'expérience du (de la) candidat(e) acquise en tant que salarié(e) ou à la suite d'une période de mise en application (dite stage pratique) d'une durée</i>	<p>Critère C.13.1 - Efficience du management de l'appropriation des bonnes pratiques professionnelles</p> <p>C.13.1.1 - Les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) spécifiques à l'établissement ou au service social ou médico-social sont identifiées</p> <p>C.13.1.2 - Les différentes méthodes d'appropriation des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) sont présentées</p>

RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION

CHEF(FE) DE SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A.13 - Promotion de la bientraitance et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité de Santé (HAS) (<u>suite</u>)	C.13.1 - Manager l'appropriation des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP), pour déployer une culture de bientraitance, au bénéfice de la personne accompagnée (<u>suite</u>)	<p><i>de 12 jours dans une organisation sociale et médico-sociale (visée à l'article L.312-1 du Code de l'action sociale et des familles), équivalant à 84 heures.</i></p> <p><i>Pour les étudiant(e)s en formation initiale, les deux (2) épreuves ci-après prennent appui sur un ou plusieurs stages en milieu professionnel, dans une organisation sociale et médico-sociale dans les conditions prévues par le règlement d'examen.</i></p> <p style="text-align: center;">* * *</p>	C.13.1.3 - Le dispositif retenu pour permettre aux professionnels de s'approprier les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) est justifié, au regard de la stratégie de déploiement de la bientraitance
	C.13.2 - Analyser les pratiques professionnelles au regard des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles, pour les faire évoluer le cas échéant, garantir un accompagnement bienveillant et prévenir les situations de maltraitance	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Modalité d'évaluation des compétences C.13.1. à C.14.1. :</p> <p><u>Mise en situation professionnelle N°1</u></p> </div>	<p>Critère C.13.2 - Qualité de l'analyse des pratiques professionnelles au regard des RBPP</p> <p>C.13.2.1 - Les modalités d'analyse des pratiques professionnelles sont expliquées, et justifiées au regard de l'objectif visé</p> <p>C.13.2.2 - Les résultats des contrôles des pratiques professionnelles sont analysés</p> <p>C.13.2.3 - La mesure des écarts entre les pratiques professionnelles et les Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) applicables est expliquée, et justifiée au regard de l'objectif visé</p> <p>C.13.2.4 - Des mesures d'amélioration des pratiques professionnelles, issues de l'analyse des écarts constatés, sont proposées</p>
A.14 - Organisation de l'intervention sociale et médico-sociale à partir des besoins du service	C.14.1 - Manager les processus de l'établissement ou du service social ou médico-social, à partir d'une cartographie des processus, pour optimiser l'organisation	<p>À partir de la description d'une situation impliquant une personne accompagnée au sein d'un service ou d'un établissement social ou médico-social, le(la) candidat(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Justifiera son choix d'une RBPP pour traiter la 	<p>Critère C.14.1 - Efficacité du management des processus de l'établissement ou du service social ou médico-social</p> <p>C.14.1.1 - La cartographie des processus est commentée</p> <p>C.14.1.2 - Les activités (ou sous « sous-processus ») afférentes à chaque processus, et leurs relations, sont analysées, au regard des spécificités de l'organisation sociale ou médico-sociale</p>

RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION

CHEF(FE) DE SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A.14 - Organisation de l'intervention sociale et médico-sociale à partir des besoins du service <u>(suite)</u>	C.14.1 - Manager les processus de l'établissement ou du service social ou médico-social, à partir d'une cartographie des processus, pour optimiser l'organisation <u>(suite)</u>	<p>situation, à partir de celles applicables dans l'établissement ou le service,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exposera les méthodes retenues pour permettre à l'équipe de s'approprier les éléments clés de cette RBPP, - Exposera la méthode retenue pour analyser les pratiques professionnelles de l'équipe, et les modalités retenues pour permettre l'amélioration de celles-ci. <p>A partir de la présentation de la cartographie des processus du service ou de l'établissement, le(la) candidat(e) produira également une analyse critique de ceux-ci.</p>	<p>C.14.1.3 - L'analyse critique des processus de l'établissement fait état des améliorations possibles, s'agissant des processus existants, des activités y afférentes, et de leurs interactions</p> <p>C.14.1.4 - Les propositions d'amélioration exposées s'inscrivent dans une vision transversale des activités de l'organisation sociale et/ou médico-sociale</p> <p>C.14.1.5 - Elles sont justifiées au regard de leur valeur ajoutée, pour l'organisation sociale et/ou médico-sociale</p>
A.15 - Pilotage de la démarche qualité du service	C.15.1 - Conduire l'auto-évaluation de l'organisation des interventions de l'établissement ou du service social ou médico-social, afin d'identifier les pistes d'amélioration de la qualité des prestations pour les personnes accompagnées	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Modalité d'évaluation des compétences C.15.1. à C.15.2. :</p> <p><u>Mise en situation professionnelle N°2</u></p> </div> <p>À partir de la présentation d'un service, réel ou fictif, et de ses résultats issus des évaluations interne et externe, le(la) candidat(e) :</p>	<p>Critère C.15.1 - Efficacité de la conduite de l'auto-évaluation de l'organisation des interventions du service ou de l'établissement</p> <p>C.15.1.1 - La méthodologie retenue pour réaliser l'auto-évaluation est présentée par étape, et justifiée par rapport à l'objectif visé</p> <p>C.15.1.2 - Les parties prenantes mobilisées dans la démarche d'auto-évaluation sont identifiées de manière exhaustive, et leur rôle est présenté</p> <p>C.15.1.3 - L'analyse des résultats de l'auto-évaluation donne lieu à la proposition de pistes d'amélioration en matière d'amélioration continue</p>

RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION

CHEF(FE) DE SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A.15 - Pilotage de la démarche qualité du service (suite)	C.15.2 - Conduire la mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue, en favorisant la participation des parties prenantes, afin améliorer la qualité de l'accompagnement et la satisfaction des personnes accompagnées et la performance globale de l'établissement ou du service social ou médico-social	<ul style="list-style-type: none"> - Exposera la méthodologie retenue pour conduire l'auto-évaluation, - Exposera la méthodologie retenue, pour conduire la démarche d'amélioration continue, - Utilisera les résultats des évaluations pour formaliser un plan d'actions pour le service présenté 	<p>Critère C.15.2 - Efficience de la conduite de la mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue</p> <p>C.15.2.1 - Les objectifs de la démarche d'amélioration continue sont définis, et cohérents avec la politique qualité de l'organisme gestionnaire</p> <p>C.15.2.2 - A partir de l'analyse des résultats des évaluations et des auto-évaluations, la démarche d'amélioration continue fait l'objet d'un plan d'action, destiné à corriger les écarts constatés, entre le réel et les résultats attendus</p> <p>C.15.2.3 - Le plan d'action est structuré par étapes chronologiques, et identifie les actions à mener, les responsables de leur mise en œuvre, la date prévisionnelle de leur réalisation, et le degré de criticité et de priorité de celles-ci</p> <p>C.15.2.4 - Le plan d'action donne lieu à un suivi et à un contrôle, dont la périodicité est justifiée, au regard du degré de priorité des actions à mettre en œuvre</p> <p>C.15.2.5 - Le plan d'action donne lieu à la définition d'indicateurs permettant de mesurer l'écart, entre le réalisé et le degré d'atteinte des objectifs visés</p> <p>C.14.2.6 - Les modalités de participation des parties prenantes dans la démarche d'amélioration continue sont justifiées, au regard de l'objectif visé</p>

RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION

CHEF(FE) DE SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

Épreuve finale menant à la certification : Rapport professionnel et soutenance devant le jury

► Modalités d'évaluation :

La certification de Chef(fe) de service des établissements et services sociaux et médico-sociaux sera obtenue après validation des 5 blocs de compétences et après validation d'une épreuve finale, constituée par la présentation et de soutenance d'un rapport professionnel de 30 pages au maximum. Elle permet au (à la) candidat(e) de présenter un projet professionnel issu de son expérience professionnelle acquise en tant que salarié ou à la suite d'une formation pratique dans un service ou un établissement.

Cette présentation et cette soutenance d'une durée de 30 minutes, permettra au (à la) candidat(e) de mobiliser de manière coordonnée les compétences inhérentes à la fonction de chef de service et d'assumer pleinement les responsabilités qui en découlent.

Afin de permettre au jury de vérifier la capacité du(de la) candidat(e) à mobiliser l'ensemble des compétences du référentiel de manière coordonnée, la soutenance est réalisée à l'appui d'un document de présentation écrit, de 15 à 20 visuels. Elle est composée d'un temps de présentation, et d'un temps d'échange avec le jury (questions / réponses).

► Formation pratique :

Pour les stagiaires de la formation professionnelle, le mémoire professionnel prend appui sur l'expérience du (de la) candidat(e), acquise en tant que salarié(e) ou à la suite de la période de mise en application (dite « stage pratique ») d'une durée totale de 80 jours dans une organisation sociale et médico-sociale (visée à l'article L.312-1 du Code de l'action sociale et des familles) équivalent à 560 heures.

Pour les étudiant(e)s en formation initiale, cette épreuve prend appui sur plusieurs stages en milieu professionnel, dans une organisation sociale et médico-sociale dans les conditions prévues par le règlement d'examen.

► Jury :

Cette épreuve est évaluée par un jury d'évaluation composé de trois (3) membres dont deux (2) professionnels et un (1) représentant de l'organisme certificateur.

► Critères d'évaluation :

Le rapport professionnel est évalué à l'écrit et à l'oral (présentation et soutenance) sur la base des critères suivants :

1. Écrit :

Critère 1.1. - Qualité de la formalisation :

- 1.1.1. - Le rapport professionnel respecte les consignes méthodologiques
- 1.1.2. - Le rapport professionnel respecte les consignes de forme
- 1.1.3. - Le rapport professionnel est exempt de faute d'orthographe et de syntaxe

RÉFÉRENTIELS DE LA CERTIFICATION

CHEF(FE) DE SERVICE DES ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES SOCIAUX ET MÉDICO-SOCIAUX

Critère.1.2. - Pertinence du projet présenté au regard de la fonction de Chef(fe) de service :

- 1.2.1. - Le projet professionnel présenté est en adéquation avec les missions d'un(e) Chef(fe) de service
- 1.2.2. - Le projet professionnel sert la mission du service social ou médico-social, au bénéfice des personnes accompagnées
- 1.2.3. - Le(la) candidat(e) coordonne l'ensemble des compétences attendues d'un(e) Chef(fe) de service et décrites dans le référentiel
- 1.2.4. - Le projet professionnel démontre l'engagement du(de la) candidat(e) en qualité de membre de l'équipe de Direction

2. Oral :

Critère 2.1. - Pertinence des documents projetés :

- 2.1.1. - Les documents projetés étayent et soutiennent l'argumentation orale

Critère 2.2. - Gestion du temps :

- 2.2.1. - Le temps imparti pour la présentation est respecté

Critère 2.3. - Aisance dans l'expression :

- 2.3.1. - Le registre de langage utilisé est approprié
- 2.3.2. - L'expression orale et la gestuelle traduisent une volonté de convaincre

Critère 2.4. - Qualité des interactions avec le jury :

- 2.4.1. - Les réponses apportées correspondent aux questions du jury
- 2.4.2. - Les réponses traduisent la maîtrise des savoirs et savoir-faire développés par le(la) candidat(e)

Critère 2.5. - Positionnement du (de la) candidat(e) dans sa fonction de Chef(fe) de service :

- 2.5.1. - Le(la) candidat(e) démontre la justesse de son positionnement dans l'organisation
- 2.5.2. - Le(la) candidat(e) démontre sa capacité à prendre position
- 2.5.3. - Le(la) candidat(e) démontre qu'il prend en compte les besoins et les attentes des personnes accompagnées