

**REFERENTIEL DES COMPETENCES**  
**CERTIFICAT D'APTITUDE AUX FONCTIONS D'ENCADREMENT ET DE RESPONSABLE D'UNITE**  
**D'INTERVENTION SOCIALE**

**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**

- Maîtriser la méthodologie de projet (diagnostic, élaboration, mise en œuvre, évaluation)
- Savoir repérer et mettre en lien les différents niveaux de projets pour s'assurer de leur cohérence
- Savoir construire et rédiger des analyses, formuler des propositions
- Savoir dégager des objectifs de travail
- Savoir situer son action dans le projet institutionnel

**1.2. Participer à la construction de projets individuels ou collectifs et assurer leur suivi**

- Connaître les droits et les obligations des usagers et mettre en place les procédures pour les faire respecter
- Savoir évaluer les risques
- Savoir repérer les parcours de prise en charge

**DC2 : 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**

- Connaître les grandes orientations des politiques sociales, les publics aidés, les modes de prise en charge et de financement
- Connaître le cadre juridique, politique et administratif français et européen

**2.2. Développer une expertise sectorielle en s'appuyant sur les connaissances générales : dispositifs, modalités de prise en charge et financements**

- Connaître les spécificités propres aux différents statuts des personnes morales
- Connaître les principes du droit de la responsabilité, du droit des contrats, savoir préparer les bases d'un contrat ou d'une convention
- Être capable de s'approprier les connaissances spécifiques à chaque secteur

**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**

- Connaître les pratiques, les techniques et les cultures professionnelles du secteur social
- Connaître les problématiques liées à l'éthique et à la déontologie, les règles relatives au secret et à la discrétion professionnels
- Savoir aider les professionnels à prendre de la distance
- Savoir construire et rédiger des analyses et des propositions, savoir superviser les écrits professionnels

**2.4 Être 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**

- Savoir bâtir une observation objective des besoins sociaux des publics dans la zone d'activité ou d'intervention - Savoir construire les outils homogènes pour l'analyse des problèmes sociaux et des indicateurs de résultats d'action

**DC3 : Management d'équipe**

**3.1. Animer, conduire, motiver et mobiliser une équipe dans le cadre d'une organisation**

- Connaître les fondements de la sociologie des organisations
- Connaître les différents types de management
- Savoir identifier et gérer les particularités des membres de l'équipe (salariés, bénévoles,...)
- Savoir être porteur des propositions de l'équipe
- Savoir utiliser les techniques de résolution de conflits
- Savoir utiliser les techniques d'animation de groupe et de conduite de réunions
- Savoir assumer la position d'autorité
- Savoir faire preuve de réactivité, de distanciation, de discrétion et d'anticipation

**3.2. Organiser et coordonner les interventions**

- Savoir utiliser les mécanismes de la délégation
- Savoir traduire des objectifs généraux en objectifs opérationnels

### **3.3. Développer les compétences individuelles et collectives**

- Savoir utiliser les techniques d'entretien individuel
- Connaître les relations emplois/ compétences/ qualifications (statuts, fonctions, analyse de l'activité)
- Connaître les principaux mécanismes de la formation initiale et continue
- Appréhender les techniques d'évaluation des compétences
- Savoir traduire et formaliser les besoins en formation
- Savoir organiser un tutorat et des situations de travail apprenantes
- Savoir identifier et gérer les situations d'usure professionnelle

## **DC4 : 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**

- Savoir élaborer et gérer des plannings
- Savoir optimiser les moyens matériels disponibles
- Connaître les principes qui régissent le droit de la communication des dossiers et de la constitution des fichiers
- Connaître les règles relatives à l'informatique et aux libertés
- Connaître les obligations réglementaires et les procédures en matière d'hygiène et de sécurité
- Connaître les techniques d'élaboration d'un rapport d'activité

### **4.2. Elaborer, présenter et gérer un budget d'unité**

- Connaître les principaux mécanismes budgétaires, les bases de comptabilité et de gestion
- 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
- Savoir présenter et défendre un budget
- Savoir maîtriser les dépenses et en rendre compte
- 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**

- Savoir recueillir, analyser, hiérarchiser et synthétiser des informations et les demandes des différentes catégories d'acteurs
- Savoir utiliser les technologies de l'information et de la communication
- Maîtriser les techniques de rédaction

### **5.2. Proposer, négocier et décider**

- Savoir utiliser les techniques de communication (savoir adapter son discours aux différentes catégories d'acteurs, développer des argumentations, construire un exposé cohérent,...)
- Savoir utiliser les mécanismes de la négociation, conduire une conciliation
- Savoir identifier les circuits de décisions, les problématiques, les enjeux et les logiques d'action des différents acteurs
- Savoir positionner sa fonction

### **5.3. Développer des actions en partenariat et en réseau**

- Savoir animer et s'inscrire dans un réseau ; savoir organiser, gérer et développer le partenariat
- Savoir investir son rôle de représentation et rendre compte
- 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**

- Connaître les différentes démarches d'évaluation appliquées à l'action sociale et aux différents types de projets,
- Savoir fonder les critères de choix d'une méthode d'évaluation
- Savoir élaborer et mettre en oeuvre les indicateurs, les outils et les procédures d'évaluation, savoir mesurer les écarts et en analyser les causes
- Savoir accompagner une démarche d'évaluation

### **6.2. Assurer et développer la qualité du service rendu**

- Connaître le principe des démarches qualité
- Savoir inscrire son unité dans une démarche qualité
- Savoir contribuer à son niveau à la veille institutionnelle