

Chef de Service des établissements et services sociaux et médico-sociaux

Présentation de la certification

Version 1 • 051024

Public concerné

- Cadres, chef(fe) de service, responsables éducatifs, administratifs ou logistiques, etc, du secteur social ou médico-social, en recherche d'emploi ;
- Éducateur(trice)s spécialisé(e)s, éducateur(trice)s techniques spécialisé(e)s, assistant(e)s sociaux(ales), infirmier(ière)s paramédicaux, etc, du secteur social ou médico-social, en recherche d'emploi.
- Responsables intermédiaires issus d'entreprises, de collectivités territoriales, du secteur sanitaire, en recherche d'emploi : responsables de projet, responsable d'équipe, gestionnaire d'activités, gestionnaire des ressources humaines, comptables, responsable administratif, responsable des services généraux...

Prérequis

Les prérequis à l'entrée en formation (hors VAE) sont les suivants :

- soit être titulaire d'un diplôme ou d'une certification professionnelle de niveau 5 au moins,
- soit être titulaire d'un diplôme ou d'une certification professionnelle de niveau 4, et pouvoir justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 3 ans, sur un poste en responsabilité dans une organisation.
- soit être en fonction de cadre, ou de responsable d'unité, de projet ou d'équipe, depuis plus de 5 ans.

Niveau de sortie

Niveau 6 (nomenclature 2019).

Voie d'accès

- À la suite d'un parcours de formation continue ou initiale
- À la suite d'un contrat en alternance (apprentissage, professionnalisation)
- À la suite d'une VAE

Objectifs

- La certification Chef(fe) de Service des Établissements et Services Sociaux et Médico-sociaux a pour objectif de proposer une certification dédiée au métier de chef(fe) de service dans le secteur social et médico-social, en s'appuyant sur les activités principales du métier de chef(fe) de service, tout en prenant en compte les multiples contraintes propres au contexte professionnel dans lequel il(elle) intervient, et les évolutions de celui-ci.

- Les titulaires de la certification peuvent exercer leurs fonctions dans des cadres diversifiés, tant au regard de la taille ou de la qualité de l'organisme gestionnaire (publique ou privée), qu'au regard des activités concernées (enfance/famille, protection judiciaire de la jeunesse, personnes en situation de handicap, personnes âgées, personnes en détresse, personnes en addiction ou à difficultés spécifiques, personnes relevant de l'inclusion sociale), ou du périmètre fonctionnel, qui varie selon la structuration de l'organisation (chef(fe) de service, chef(fe) de service éducatif, responsable d'unité, Adjoint(e) de direction notamment).

- Cette certification professionnelle répond aux transformations du secteur social et médico-social, confronté à différents enjeux, tels que l'évolution des publics accompagnés, un cadre budgétaire contraint, des évolutions institutionnelles et réglementaires ainsi que de fortes tensions de recrutement, qui impliquent notamment, pour les chef(fe)s de service des établissements sociaux et médico-sociaux, de disposer de solides compétences organisationnelles, managériales et budgétaires, d'une aptitude à travailler en réseau et à entretenir des partenariats au bénéfice des personnes accompagnées, et à manager la qualité et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles, dans le respect de la réglementation propre, aux établissements et services sociaux, et de leur périmètre de responsabilité.

Le titulaire de la certification sera capable de :

- Réaliser un projet de service social ou médico-social.
- Organiser un service social ou médico-social.
- Manager les équipes et la communication du service social ou médico-social.
- Mettre en œuvre l'accompagnement des personnes accompagnées du service social ou médico-social.
- Manager la qualité et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles du service social ou médico-social.

Modalités d'organisation

La certification est composée de 5 blocs de compétences :

- **BLOC 1 : Organisation du service social ou médico-social**
- **BLOC 2 : Réalisation d'un projet professionnel dans le cadre d'un service social ou médico-social**
- **BLOC 3 : Management d'équipe et de la communication du service social ou médico-social**
- **BLOC 4 : Mise en œuvre de l'accompagnement des personnes accompagnées du service social ou médico-social**
- **BLOC 5 : Management de la qualité et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles du service social ou médico-social**

BC1 : ORGANISATION DU SERVICE SOCIAL OU MEDICO-SOCIAL

■ Compétences :

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

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

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

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

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

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

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

C.4.2 - Faire appliquer les règles d'hygiène et de sécurité afin de garantir la sécurité des personnes et des biens

■ **Modalités d'évaluation :**

La validation du bloc de compétences est subordonnée à la validation de la totalité des compétences obligatoires.

L'acquisition de ces compétences est vérifiée au moyen de trois (3) mises en situation professionnelles.

Le jury d'évaluation est composé de deux (2) membres, professionnels du secteur social ou médico-social. L'un d'entre eux assume les fonctions de président(e).

Mise en situation professionnelle n° 1 :

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 :

- 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 projet d'établissement ou de service, en vue de son élaboration ou de son actualisation, préciser les modalités de mise en œuvre du projet d'établissement ou de service

Mise en situation professionnelle n° 2 :

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 prévisionnel et le tableau de bord budgétaire d'un service ou d'une activité et de proposer des actions correctives.

Mise en situation professionnelle n° 3 :

À partir d'un évènement indésirable constaté dans un service d'une organisation sociale ou médico-sociale, le(la) candidat(e) devra exposer la gestion qu'il(elle) en ferait, en détaillant notamment :

- 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.

BC2 : REALISATION D'UN PROJET PROFESSIONNEL DANS LE CADRE D'UN SERVICE SOCIAL OU MEDICO-SOCIAL

■ **Compétences :**

C.5.1 - Définir une problématique professionnelle à partir d'un fait saillant, pour orienter l'analyse-diagnostic

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

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

C.6.1 - Concevoir un projet professionnel afin d'apporter une solution adaptée à la problématique posée

C.7.1 - Mettre en œuvre un projet professionnel, afin de concrétiser les solutions apportées à la problématique posée

C.7.2 - Évaluer les résultats d'un projet professionnel, afin d'apprécier sa performance au regard des objectifs visés

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

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

■ **Modalités d'évaluation :**

La validation du bloc de compétences est subordonnée à la validation de la totalité des compétences obligatoires.

L'acquisition de ces compétences est vérifiée au moyen d'une (1) mise en situation professionnelle.

Le jury d'évaluation est composé de deux (2) membres, professionnels du secteur social ou médico-social. L'un d'entre eux assume les fonctions de président(e).

Mise en situation professionnelle : 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

BC3 : MANAGEMENT D'EQUIPE ET DE LA COMMUNICATION DU SERVICE SOCIAL OU MEDICO-SOCIAL

■ Compétences :

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

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

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

C.9.4 - Conduire les réunions et les entretiens professionnels d'un service social et médico-social, afin d'en garantir l'efficacité

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

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 (RGAA notamment) et des référentiels de bonnes pratiques applicables

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

C.10.3 - Évaluer les résultats de la communication du service, par rapport aux objectifs, pour apporter le cas échéant les actions correctives

■ Modalités d'évaluation :

La validation du bloc de compétences est subordonnée à la validation de la totalité des compétences obligatoires.

L'acquisition de ces compétences est vérifiée au moyen de deux (2) mises en situation professionnelles.

Le jury d'évaluation est composé de deux (2) membres, professionnels du secteur social ou médico-social. L'un d'entre eux assume les fonctions de président(e).

Mise en situation professionnelle n° 1 : 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.

Mise en situation professionnelle n° 2 : 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

BC4 : MISE EN ŒUVRE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNEES DU SERVICE SOCIAL OU MEDICO-SOCIAL

■ Compétences :

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

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

C.11.3 - Évaluer le projet personnalisé, pour identifier les axes d'évolution de la prise en charge de la personne, à partir de l'évolution éventuelle de ses besoins et de ses attentes

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

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

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

■ Modalités d'évaluation :

La validation du bloc de compétences est subordonnée à la validation de la totalité des compétences obligatoires.

L'acquisition de ces compétences est vérifiée au moyen d'une étude de cas, et d'un questionnaire à visée professionnelle.

Le jury d'évaluation est composé de deux (2) membres, professionnels du secteur social ou médico-social. L'un d'entre eux assume les fonctions de président(e).

BC5 : MANAGEMENT DE LA QUALITE ET DES RECOMMANDATIONS DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES DU SERVICE SOCIAL OU MEDICO-SOCIAL

■ Compétences :

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

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 bientraitant et prévenir les situations de maltraitance

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

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

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 prise en charge, la satisfaction des personnes accompagnées et la performance globale de l'établissement ou du service social ou médico-social

■ Modalités d'évaluation :

La validation du bloc de compétences est subordonnée à la validation de la totalité des compétences obligatoires.

L'acquisition de ces compétences est vérifiée au moyen de deux mises en situation professionnelles.

Le jury d'évaluation est composé de deux (2) membres, professionnels du secteur social ou médico-social. L'un d'entre eux assume les fonctions de président(e).

ÉPREUVE FINALE

À l'issue de l'obtention des 5 blocs de compétences, le(la) candidat(e) se présente à une épreuve finale. Elle est constituée par la présentation et la 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)..

Le jury de certification

Le jury est présidé par un professionnel du secteur social ou médico-social.

Le jury de certification est composé de 4 membres :

- 1 membre représentant l'organisme certificateur
- 3 membres professionnels du secteur social et médico-social

75% des membres du jury sont extérieurs à l'autorité ayant délivré la certification et représentent des professionnels du secteur social et médico-social.

Le jury déclare le candidat admis ou ajourné à la certification.

En cas de validation partielle, les blocs de compétences validés feront l'objet de la délivrance d'un certificat, valable sans limitation de durée.

Les blocs non validés ou l'ajournement à la certification pourront être représentés, dans la limite de validité de la certification professionnelle, par la voie de la formation continue ou de la VAE selon la situation professionnelle du candidat et/ou les préconisations du jury de certification.

Débouchés et suite de parcours

• Débouchés :

La certification de Chef de Service a vocation à permettre d'exercer au sein d'établissements et services tels que :

- Secteur social : Protection de l'enfance / Aide à la famille / Adultes en difficulté
- Établissements et services du champ de la protection de l'enfance,
- Centre d'hébergement et de réinsertion sociale,
- Service de prévention spécialisée.
- Secteur médico-social : Personnes handicapées / personnes âgées
- Établissements d'accueil pour personnes âgées,
- Instituts médico-éducatif,
- Établissements et services d'aide par le travail,
- Foyers d'hébergement pour adultes handicapés,
- EHPAD (établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes),
- Maisons d'accueil spécialisées.

• Types d'emplois accessibles :

- Chef de service(s) (social, paramédical, etc.) (H/F),
- Chef de service éducatif ou socio-éducatif (H/F),
- Chef d'atelier (H/F),
- Responsable de service (médico-social, socio-éducatif, social, etc.) (H/F)
- Responsable éducatif (H/F),
- Responsable d'unité sociale ou médico-sociale (H/F),
- Responsable de soins (H/F),
- Cadre socio-éducatif, cadre éducatif, cadre soignant, cadre de l'intervention sociale, cadre de proximité (H/F).

• Suite de parcours :

- Évoluer vers des fonctions de directeur adjoint ou directeur d'un établissement ou service social ou médico-social en préparant notre certification professionnelle de « dirigeant de l'économie médico-sociale » (Niveau 7) ;
- Acquérir de nouvelles compétences en participant à nos dispositifs de formation visant une certification AFNOR d'« évaluateur externe expert des organisations de l'économie sociale », d'« ingénieur en performance des établissements sociaux, médico-sociaux et de la santé », de « responsable qualité-évaluation du secteur social et médico-social », d'« expert en risques des établissements sociaux et médico-sociaux », de « coordonnateur de parcours complexes dans les secteurs social, médico-social et de la santé » ou de « référent bientraitance » ou visant une certification de l'université de Lille : « référent pandémie dans les secteurs sanitaire, social et médico-social ».

Passerelle, équivalence

- **Passerelle** : aucune passerelle n'est possible vers d'autres certifications.

- **Équivalence partielle** :

Certification professionnelle n° RNCP36836 : "Certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale (CAFERUIS)" :

- RNCP36836BC01 - Piloter l'activité d'une unité d'intervention sociale

Équivalence partielle : BLOC 2 Espace Sentein

- RNCP36836BC02 - Manager et gérer les ressources humaines d'une unité d'intervention sociale

Équivalence partielle : BLOC 3 Espace Sentein