

# Référentiel de certification

## Compétences

Fonctions	Capacités	Compétences terminales
F1, F2, F3	C1 Analyser	C11 : analyser les besoins et les demandes des publics des structures sanitaires et sociales, des organismes de protection sociale
		C12 : analyser les prestations et services offerts par la structure et/ou les partenaires de la structure
		C13 : étudier les besoins en matière de personnels (recrutement, accompagnement, animation – formation), en matière d'équipements, à l'échelle du service
F3, F4	C2 Concevoir	C21 : élaborer un projet d'intervention auprès des publics, concevoir des actions pour le service, la structure
		C22 : organiser des événements, des réunions de service et/ou partenariales...
F2, F4	C3 Réaliser	C31 : instruire un dossier de prestations
		C32 : coordonner les interventions d'une équipe
		C33 : assurer la logistique administrative et comptable du service, de la structure
		C34 : assurer et développer la qualité du service rendu
Toutes fonctions	C4 S'informer, informer, communiquer	C41 : rechercher, collecter et exploiter une documentation professionnelle
		C42 : établir une relation de service auprès de différents publics (usagers, professionnels, partenaires...)
		C43 : présenter des résultats, rendre compte d'activités, d'études personnelle ou collective
Toutes fonctions	C5 Évaluer	C51 : mesurer les résultats de l'activité
		C52 : évaluer les personnels relevant de sa responsabilité

## Définition des compétences

### Capacité C1 – analyser

Compétence C11– analyser les besoins et les demandes des publics des structures sanitaires et sociales, des organismes de protection sociale

Compétence détaillée	Moyens	Indicateurs d'évaluation
C111 : identifier la demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pour une situation réelle ou simulée :</li> <li>• Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel</li> <li>• Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels...)</li> </ul>	Reformulation et qualification de la demande
C112 : recueillir des données, des informations		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Recueil de données actualisées, exhaustives, objectives</li> <li>– Mise en évidence de besoins émergents, d'anomalies, de risques</li> </ul>
C113 : sélectionner les informations recueillies		Informations pertinentes pour traiter la demande
C114 : organiser les données et les informations		Présentation logique des informations collectées en respectant la protection de l'information

Compétence détaillée	Moyens	Indicateurs d'évaluation
C115 : traduire la demande en termes de besoins	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cadre législatif et réglementaire</li> <li>- Documents et outils de recueil de données : compte-rendu d'entretiens, résultats d'enquête, grilles d'observation...</li> <li>- Outils de recueil de données</li> </ul>	Établissement d'un diagnostic de situation

**Compétence C12 – analyser les prestations et services offerts par la structure et/ou par ses partenaires**

Compétence détaillée	Moyens	Indicateurs d'évaluation
C121 : repérer les offres de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour une situation réelle ou simulée :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel</li> <li>• Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels...)</li> <li>• Textes définissant les orientations des politiques sanitaires et sociales locales, nationales, européennes</li> </ul> </li> <li>- Bilans d'activités, projets d'établissement et/ou de service</li> <li>- Données sur les offres de(s) services des partenaires</li> <li>- Outils de communication</li> </ul>	Liste des offres adaptées au regard des objectifs
C122 : délimiter les champs d'intervention		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation synthétique et objective des différentes offres</li> <li>- Comparaison des offres</li> <li>- Repérage des limites et des complémentarités possibles</li> <li>- Relais pertinent et efficace</li> </ul>
C123 : formaliser la réponse à donner		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en relation des besoins et des ressources disponibles ou</li> <li>- Clarté et précision des conclusions et/ou propositions</li> </ul>

**Compétence C13 – étudier les besoins en matière de personnels (recrutement, accompagnement, animation-formation), en matière d'équipements, à l'échelle du service**

Compétence détaillée	Moyens	Indicateurs d'évaluation
C131 : identifier les besoins prévisionnels d'emplois	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour une situation réelle ou simulée :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique et culturel</li> <li>• Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels...)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bilan des ressources existantes et des besoins</li> <li>- Plan de développement des ressources humaines</li> </ul>
C132 : Identifier les besoins de formation des personnels		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualification précise et rigoureuse des besoins de formation, argumentation</li> <li>- Identification d'éléments nécessaires à l'élaboration de plan de formation</li> </ul>

Compétence détaillée	Moyens	Indicateurs d'évaluation
C133 : identifier et mesurer les nouvelles contraintes, nouvelles technologies...		Repérage permanent des éléments constitutifs du plan d'investissement
C134 : rechercher et proposer des solutions	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cadre législatif et réglementaire : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit du travail (contrat de travail, conventions collectives, statuts de la fonction publique...)</li> <li>• Marchés publics...</li> </ul> </li> <li>- Documents : organigramme, planigramme, descriptif des postes de travail, rapports d'activités, budget, projet institutionnel</li> <li>- Cahier des charges (plan de formation, plan d'équipement...), documentation professionnelle (catalogues d'équipement...)</li> </ul>	Propositions prenant en compte les contraintes, les opportunités

## Capacité C2 – concevoir

Compétence C21 – élaborer un projet d'intervention en direction des publics, concevoir des actions pour le service, la structure

Compétence détaillée	Données	Critères d'évaluation
C211 : déterminer les objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel</li> <li>- Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels...)</li> <li>- Textes définissant les orientations des politiques sanitaires et sociales locales, nationales</li> <li>- Schémas directeurs territoriaux</li> <li>- Cadre législatif et réglementaire : marchés publics, demandes de subventions...</li> <li>- Résultat d'enquêtes, d'études de besoin</li> <li>- Retour d'expériences, rapport d'activité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulation d'objectifs adaptés au contexte, au besoin</li> <li>- Prise en compte de la dimension éthique (droits de l'usager)</li> </ul>
C212 : fixer les priorités		Choix argumenté
C213 : élaborer un plan d'aide, un plan d'action		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cohérence et réalisme des actions choisies</li> <li>- Contractualisation du plan d'aide, du plan d'action</li> </ul>
C214 : élaborer le budget prévisionnel d'une action, un devis		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des sources de financement</li> <li>- Valorisation de l'action</li> <li>- Prise en compte des principaux mécanismes budgétaires, des bases de la comptabilité et de la gestion</li> </ul>
C215 : constituer un dossier de demande de financement		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect de la réglementation</li> <li>- Complétude du dossier</li> </ul>

Compétence détaillée	Données	Critères d'évaluation
C216 : organiser l'action et son suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projets institutionnels (projet d'établissement, de service...)</li> <li>- Documents techniques (brochures INPES, notice d'appareil...)</li> <li>- Cahier des charges de la qualité</li> <li>- Outils de recueil de données et de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concordance entre les objectifs et les méthodes et moyens choisis</li> <li>- Respect des échéances</li> </ul>

### Compétence C22 – organiser des réunions de services et/ou partenariales, des événements.

Compétences détaillées	Données	Critères d'évaluation
C221 : déterminer les méthodes et moyens nécessaires à la réalisation des objectifs de la réunion ou de l'événement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel</li> <li>- Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels, locaux...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Choix de pratiques, de moyens, d'outils adaptés</li> <li>- Prise en compte des obligations et contraintes institutionnelles, humaines...</li> <li>- Respect du fonctionnement, de l'image, du budget... de l'institution et/ou du service</li> </ul>
C222 : créer les supports et les outils nécessaires à l'information avant et pendant la réunion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Budget</li> <li>- Documents de communication (interne et externe)</li> <li>- Documents techniques</li> <li>- Outils de communication</li> </ul>	Productions de supports adaptés

## Capacité C3 – réaliser

### Compétence C31 – instruire un dossier de prestations

Compétence détaillée	Données	Critères d'évaluation
C311 : confronter les données et les documents disponibles avec la réglementation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel</li> <li>- Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels...)</li> <li>- Textes définissant les orientations des politiques sanitaires et sociales locales, nationales</li> <li>- Cadre législatif et réglementaire</li> <li>- Documents : dossiers</li> </ul>	Recueil et sélection de données et documents utiles à l'instruction du dossier
C312 : traiter, mettre en forme les données		Présentation et organisation des données et documents selon les procédures, les contraintes
C313 : vérifier la validité, la concordance des pièces communiquées		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Complétude et conformité du dossier instruit</li> <li>- Détection des incohérences</li> </ul>
C314 : assurer le suivi sécurisé du dossier		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traçabilité du dossier</li> <li>- Respect des échéances</li> <li>- Utilisation de dispositifs de protection adaptés (secret professionnel, droits des usagers)</li> <li>- Mode d'archivage pertinent</li> </ul>

Compétence détaillée	Données	Critères d'évaluation
C315 : établir le devis des prestations	professionnels, documents comptables  – Cahier des charges (procédures...) Outils de communication	– Valorisation des prestations proposées – Conformité du document

### Compétence C32 – coordonner les interventions d'une équipe

Compétences détaillées	Données	Indicateurs d'évaluation
C321 : identifier les compétences et les fonctions, les statuts des personnels	– Données sur le contexte démographique, socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel – Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels...) – Cadre législatif et réglementaire (droit du travail, textes conventionnels, statut de la fonction publique...) – Documents : projet d'établissement, projet de service, organigramme, fiches de poste – Cahier des charges (procédures...) – Outils de communication et de recueil de données	Prise en compte des compétences, des contraintes, du positionnement au regard des missions données et des objectifs définis
C322 : accompagner l'équipe sur des activités, des projets de la structure		– Proposition et mise en oeuvre de plans d'actions adaptées au contexte (compétences de l'équipe, projet, dysfonctionnements...) – Utilisation pertinente de techniques d'animation de groupe, de conduite de réunion, de résolution de conflits
C323 : planifier les activités des personnels au sein de l'équipe		– Élaboration de plannings fonctionnels – Mise en place de dispositifs d'alerte, de procédures d'ajustements au regard de la situation donnée

### Compétence C33 – assurer la logistique administrative et comptable du service, de la structure

Compétences détaillées	Données	Indicateurs d'évaluation
C331 : gérer le dossier des usagers	– Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel – Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels...) – Cadre législatif et réglementaire (droit des usagers, secret professionnel...)	– Rigueur de la mise à jour, du suivi permanent, du classement, de l'archivage – Respect des procédures d'accès et des dispositifs d'accès aux dossiers
C332 : gérer le personnel sur le plan administratif		Application des réglementations (droit du travail, textes conventionnels...)
C333 : assurer le suivi des documents comptables		Lecture de documents (bilan, compte de résultats...)
C334 : gérer les situations de crise et d'urgence		Détermination des priorités, évaluation pertinente de l'urgence

Compétences détaillées	Données	Indicateurs d'évaluation
C335 : rédiger et traiter des documents professionnels (formulaires, contrat...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documents : dossiers professionnels, documents comptables, dossiers des personnels, documents de communication interne et externe</li> <li>- Cahier des charges (procédures...)</li> <li>- Outils de communication et de recueil de données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Productions de documents conformes aux réglementations, aux règles de présentation</li> <li>- Respect de la déontologie professionnelle</li> </ul>

### Compétence C34 – assurer et développer la qualité du service rendu

Compétences détaillées	Données	Indicateurs d'évaluation
C341 : contrôler l'application des procédures et protocoles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cadre législatif et réglementaire (droit des usagers, secret professionnel, chartes qualité, sécurité au travail...)</li> <li>- Documents de la qualité, documents de communication interne et externe, rapport d'activité, fiches techniques (procédures, fiches de contrôle...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enregistrement des opérations effectuées</li> <li>- Identification et appréciation des incohérences et des anomalies</li> <li>- Fiches de contrôles tenues à jour</li> </ul>
C342 : proposer des actions correctives	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projet d'établissement, de service</li> <li>- Outils de communication et de recueil de données</li> </ul>	Proposition d'actions conformes à la démarche qualité, la santé et la sécurité au travail
C343 : gérer le suivi documentaire de la démarche qualité		Respect des procédures de gestion documentaire
C344 : contribuer à la veille législative et réglementaire		Mise à disposition de textes à jour et actualisés dans les domaines concernés

## Capacité C4 – s’informer, communiquer

### Compétence C41 – rechercher, collecter et exploiter une documentation

Compétences détaillées	Données	Indicateurs d'évaluation
C411 : assurer une veille professionnelle dans le domaine documentaire revoir l'intitulé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel</li> <li>- Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels...)</li> <li>- Projet d'établissement, de service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diversité des sources recensées au regard de la demande et des contraintes</li> <li>- Sélection et traitement d'informations pertinentes</li> </ul>
C412 : mettre en œuvre des techniques de gestion de la documentation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documents : périodiques, ouvrages, textes législatifs et réglementaires...</li> <li>- Outils de communication et de recueil de données (fichiers, banque et bases de données...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efficacité de la collecte et du recueil de données</li> <li>- Accès efficace et rapide aux données</li> </ul>
C413 : formaliser et diffuser les informations recueillies		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rigueur, exactitude, adaptation de la restitution et de la mise en forme</li> <li>- Réactivité aux nouvelles informations</li> </ul>

### Compétence C42 – établir une relation de service auprès de différents publics (usagers, personnels, partenaires...)

Compétences détaillées	Données	Critères d'évaluation
C421 : établir une relation professionnelle adaptée	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique, culturel...</li> <li>- Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptation du message aux objectifs, à la diversité des publics et aux moyens retenus</li> <li>- Respect des règles éthiques professionnelles, des engagements pris</li> <li>- Qualité de l'écoute, de la compréhension de la situation</li> </ul>
C422 : accueillir les publics	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cadre législatif et réglementaire (droit des usagers, secret professionnel, chartes qualité...)</li> </ul>	Accueil adapté aux caractéristiques des publics dans le respect de la réglementation et de l'éthique professionnelle
C423 : présenter le service, l'institution	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documents de la qualité (procédure d'accueil...),</li> </ul>	Présentation adaptée aux publics, respectueuse de l'image de l'institution

Compétences détaillées	Données	Critères d'évaluation
C424 : sélectionner et transmettre les informations pertinentes	documents de communication interne et externe, rapport d'activité (caractéristiques quantitatives et qualitatives des usagers), plan et équipement des locaux – Projet d'établissement, de service – Outils de communication et de recueil de données	– Transmission d'informations exactes, actualisées, objectives – Respect des règles éthiques professionnelles – Mise à disposition d'informations utiles à la décision

### Compétence C43 – présenter des résultats, rendre compte d'activités, d'étude personnelle ou collective

Compétences détaillées	Données	Indicateurs d'évaluation
C431 : préparer une communication orale, écrite, visuelle	– Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel – Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels...) – Cadre législatif et réglementaire (droit des usagers, secret professionnel, chartes qualité...)	– Sélection des contenus (précision, complétude, exactitude) – Choix du mode de communication et de transmission – Mise en forme mettant en valeur les éléments essentiels
C432 : préparer les conditions matérielles de l'intervention	– Cadre législatif et réglementaire (droit des usagers, secret professionnel, chartes qualité...)	Choix de matériel adapté au contenu et au mode de communication
C433 : transmettre les informations, réaliser l'intervention, exposer	– Documents de communication interne et externe, rapport d'activité, compte-rendu d'enquête... – Projet d'établissement, de service – Données se rattachant à l'étude – Outils de communication et de recueil de données	– Qualité de l'expression – Dynamisme de la présentation – Valorisation des éléments de promotion de la structure, du service

### Capacité C5 – évaluer

#### Compétence C51 – mesurer les résultats de l'activité

Compétences détaillées	Données	Indicateurs d'évaluation
C511 : établir un bilan quantitatif et qualitatif des activités	– Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel – Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires,	Détermination d'indicateurs pertinents d'activités
C512 : évaluer une situation, les résultats d'une action	– Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires,	– Mise en évidence des conformités et/ou des écarts, argumentation – Identification des risques



Compétences détaillées	Données	Indicateurs d'évaluation
C513 : évaluer les situations de risques professionnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>équipement, personnels...)</li> <li>- Cadre législatif et réglementaire (droit des usagers, secret professionnel, chartes qualité, sécurité au travail...)</li> <li>- Documents de la qualité, documents de communication interne et externe, rapports d'activité (caractéristiques des usagers, évolution des conditions de travail...), compte-rendu d'enquête (étude de besoins, enquête de satisfaction...), descriptif de postes...</li> <li>- Projet d'établissement, de service</li> <li>- Outils de communication et de recueil de données</li> </ul>	Mise en évidence de facteurs personnels et/ou environnementaux générateurs de risques, de dysfonctionnements

#### Compétence C52 – évaluer les personnels relevant de sa responsabilité

Compétences détaillées	Données	Indicateurs d'évaluation
C521 : réaliser une évaluation dans le cadre de ses responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Données sur le contexte démographique, sanitaire socio-économique, sociologique, politique, juridique et culturel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Choix pertinent d'une méthode d'évaluation</li> <li>- Application du protocole déterminé</li> </ul>
C522 : établir un projet de développement des compétences	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexte institutionnel (missions, statut, bénéficiaires, financement, prestations de services, partenaires, équipement, personnels...)</li> <li>- Cadre législatif et réglementaire (droit du travail, textes conventionnels, chartes qualité...)</li> <li>- Documents : rapports d'activité, plans de formation, descriptifs de poste de travail, protocole d'évaluation...</li> <li>Projet d'établissement, de service</li> <li>- Outils de communication et de recueil de données</li> </ul>	Proposition d'actions de formation, d'évolution d'activités et/ou de carrière...