



*Liberté • Égalité • Fraternité*

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

## LES RÉFÉRENTIELS RELATIFS AUX RESPONSABLES D'UNITÉ D'INTERVENTION SOCIALE

1. RÉFÉRENTIEL PROFESSIONNEL DES ENCADRANTS ET DES RESPONSABLES D'UNITES D'INTERVENTION SOCIALE
2. RÉFÉRENTIEL ACTIVITÉS
3. RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES
4. RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION
5. RÉFÉRENTIEL DE FORMATION

### **Références réglementaires du diplôme :**

Décret no 2004-289 du 25 mars 2004 portant création du certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale.

Arrêté du 18 mai 2005 complétant l'annexe IV de l'arrêté du 8 juin 2004 relatif au certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale.

Circulaire DGAS/4 A n° 2004-412 du 2 septembre 2004 relative aux modalités de la formation préparatoire au certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale et à l'organisation des épreuves de certification.

## **1. RÉFÉRENTIEL PROFESSIONNEL DES ENCADRANTS ET RESPONSABLES D'UNITES D'INTERVENTION SOCIALE**

### **Contexte de l'intervention**

Les encadrants et responsables d'unité d'intervention sociale sont des acteurs de la mise en œuvre de l'action sociale et médico-sociale qui tend à promouvoir l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Ils exercent leur activité notamment dans le cadre des établissements et services visés par l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

Intermédiaires entre direction et équipes, entre plusieurs équipes, entre équipes et partenaires, ils sont un maillon essentiel de l'organisation, ils jouent donc un rôle clé au sein des établissements, des services ou des dispositifs d'intervention sociale pour la mise en œuvre des réponses aux besoins des usagers. Ils sont à leur niveau garants du respect des droits des usagers et se doivent de favoriser et d'impulser une réflexion éthique au sein de leur unité.

En responsabilité d'une unité de travail, ils ont pour mission principale l'encadrement d'une équipe et des actions directement engagées auprès des usagers. Ils pilotent l'action dans le cadre du projet de service dans le respect du projet de l'organisation. Leur position d'interface leur confère une fonction spécifique de communication interne.

Dans leurs fonctions, ils disposent d'autonomie, d'initiative, et de responsabilités dont le degré varie selon leur position hiérarchique dans la structure et le niveau de délégation. Leurs fonctions et leur positionnement nécessitent qu'ils développent des compétences spécifiques relatives à l'encadrement susceptibles d'être mises en œuvre dans l'ensemble des secteurs de l'action sociale et médicosociale.

## 2. RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS

Le référentiel d'activités décline les activités rattachées aux six fonctions exercées par l'encadrant et responsable d'unité d'intervention sociale. Celles-ci, selon les organisations, sont plus ou moins mises en valeur ou pondérées.

| FONCTIONS  | ACTIVITÉS  |
|--|--|
| Pilotage de l'action.  | <p>Concevoir et mettre en œuvre le projet de service ou de l'unité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– animer le repérage des besoins des usagers, des ressources de l'environnement, des moyens ;</li> <li>– élaborer le projet en concertation avec l'équipe et la direction en prenant en compte le projet de la structure et l'expression des usagers ;</li> <li>– définir les objectifs et les priorités de l'action à mener ;</li> <li>– mettre en place les procédures et coordonner les actions en s'assurant de la concordance des objectifs et des moyens et en mobilisant les ressources internes et externes ;</li> <li>– assurer le suivi et l'adaptation de l'action du service aux évolutions des besoins et des ressources ;</li> <li>– faire connaître et valoriser le projet ;</li> <li>– participer au développement de la qualité du service et des interventions.</li> </ul> <p>Assurer la qualité des interventions auprès des usagers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– participer à la construction des projets individuels ou collectifs et en garantir la bonne mise en œuvre.</li> </ul> <p>Evaluer les actions menées.</p> |
| Encadrement d'équipes et de professionnels, gestion des ressources humaines. | <p>Encadrer, animer et conduire l'équipe :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– organiser les interventions, coordonner les intervenants ;</li> <li>– apporter un appui technique aux professionnels ;</li> <li>– susciter la participation des professionnels et les mobiliser pour le changement ;</li> <li>– prévenir l'usure professionnelle ;</li> <li>– prévenir et gérer les conflits ;</li> <li>– conduire les réunions.</li> </ul> <p>Développer les compétences individuelles et collectives :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– gérer et évaluer les compétences individuelles et collectives ;</li> <li>– identifier les besoins de formation ;</li> <li>– participer à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan de formation ;</li> <li>– accueillir et former les nouveaux arrivants ;</li> <li>– organiser l'accueil des stagiaires et créer les conditions d'un site qualifiant ;</li> <li>– participer à l'élaboration des fiches de postes ;</li> <li>– participer au recrutement.</li> </ul>  |

|   |  |
|---|--|
| Gestion administrative et budgétaire d'une unité. | <p>Gérer et planifier les moyens matériels et budgétaires de l'unité.</p> <p>Effectuer le suivi de la gestion administrative.</p> <p>Adapter et appliquer les indicateurs de gestion et de qualité (tableaux de bord...), faire des propositions d'évolution.</p> <p>Mettre en œuvre les règles d'hygiène et de sécurité.</p> <p>Elaborer un rapport d'activité de l'unité.</p> <p>Réguler et gérer les imprévus.</p>  |
| Communication interne.                            | <p>Recueillir, traiter, analyser et transmettre les informations et propositions du terrain.</p> <p>Analyser et transmettre les informations et décisions de la direction.</p> <p>Assurer la diffusion de l'information d'actualité (juridique, expériences innovantes, évolution de l'environnement...).</p> <p>Assurer la circulation de l'information.</p> <p>Rendre compte de l'activité de l'unité et des collaborations avec les partenaires.</p>  |
| Participation au projet de la structure.          | <p>Participer à la construction de la méthodologie d'élaboration du projet.</p> <p>Contribuer à l'analyse de l'environnement.</p> <p>Analyser et transmettre les besoins des usagers.</p> <p>Participer et faire participer l'équipe à la définition des missions et des objectifs de la structure.</p> <p>Proposer des orientations.</p> <p>Participer et faire participer l'équipe à l'évaluation du projet.</p> <p>Participer aux réunions de direction.</p> <p>Comparer les différents niveaux de projets et s'assurer de leur cohérence.</p> <p>Contribuer à son niveau à la veille institutionnelle.</p> |
| Partenariat d'action et travail en réseau.        | <p>Repérer, connaître les partenaires directs et leurs actions et positionner le service ou la structure face aux différents partenaires.</p> <p>Développer les partenariats de l'action.</p> <p>Faire connaître le projet.</p> <p>Mettre en relation et susciter les collaborations.</p> <p>Assurer la représentation du service ou de la structure par délégation.</p> <p>Organiser les relais en amont et en aval de la prise en charge.</p>  |

### **3. RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES**

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

#### **Domaine de compétences 1**

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

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

#### **Domaine de compétences 2**

##### ***Expertise technique***

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

#### **Domaine de compétences 3**

##### ***Management d'équipe***

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

#### **Domaine de compétences 4**

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

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

#### **Domaine de compétences 5 (transversal)**

##### ***Communication, interface et gestion de partenariats***

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

#### **Domaine de compétences 6 (transversal)**

##### ***Evaluation et développement de la qualité***

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

| DOMAINE de compétences  | COMPÉTENCES  | INDICATEURS DE COMPÉTENCES  |
|---|--|---|
| DC 1. – Conception et conduite de projets d'unité ou de service dans le cadre du projet institutionnel. | <p>1.1. Concevoir et mettre en œuvre un projet d'unité ou de service.</p> <p>1.2. Participer à la construction de projets individuels ou collectifs et assurer leur suivi.</p>   | <p>1.1.1. Maîtriser la méthodologie de projet (diagnostic, élaboration, mise en œuvre, évaluation).</p> <p>1.1.2. Savoir repérer et mettre en lien les différents niveaux de projets pour s'assurer de leur cohérence.</p> <p>1.1.3. Savoir construire et rédiger des analyses, formuler des propositions.</p> <p>1.1.4. Savoir dégager des objectifs de travail.</p> <p>1.1.5. Savoir situer son action dans le projet institutionnel.</p> <p>1.2.1. Connaître les droits et les obligations des usagers et mettre en place les procédures pour les faire respecter.</p> <p>1.2.2. Savoir évaluer les risques.</p> <p>1.2.3. Savoir repérer les parcours de prise en charge.</p> |
| DC 2. – Expertise technique.  | <p>2.1. Etre en capacité de mettre en perspective les fondements et les grandes orientations des politiques sociales, l'organisation politique, juridique et administrative française et européenne.</p> <p>2.2. Développer une expertise sectorielle en s'appuyant sur les connaissances générales : dispositifs, modalités de prise en charge et financements.</p> | <p>2.1.1. Connaître les grandes orientations des politiques sociales, les publics aidés, les modes de prise en charge et de financement.</p> <p>2.1.2. Connaître le cadre juridique, politique et administratif français et européen.</p> <p>2.2.1. Connaître les spécificités propres aux différents statuts des personnes morales.</p> <p>2.2.2. Connaître les principes du droit de la responsabilité, du droit des contrats, savoir préparer les bases d'un contrat ou d'une convention.</p>  |

|                                     |   |   |
|-------------------------------------|---|---|
|                                     | <p>2.3. Etre en capacité d'apporter un appui technique aux intervenants en référence aux cultures et aux pratiques professionnelles, aux problématiques liées à l'éthique et à la déontologie.</p> <p>2.4. Etre en capacité d'appréhender les besoins des publics en s'appuyant sur des méthodes de diagnostic appropriées à un territoire, à un secteur d'intervention, à une catégorie de public.</p> | <p>2.2.3. Etre capable de s'approprier les connaissances spécifiques à chaque secteur.</p> <p>2.3.1. Connaître les pratiques, les techniques et les cultures professionnelles du secteur social.</p> <p>2.3.2. Connaître les problématiques liées à l'éthique et à la déontologie, les règles relatives au secret et à la discrétion professionnelle.</p> <p>2.3.3. Savoir aider les professionnels à prendre de la distance.</p> <p>2.3.4. Savoir construire et rédiger des analyses et des propositions, savoir superviser les écrits professionnels.</p> <p>2.4.1. Savoir bâtir une observation objective des besoins sociaux des publics dans la zone d'activité ou d'intervention.</p> <p>2.4.2. Savoir construire les outils homogènes pour l'analyse des problèmes sociaux et des indicateurs de résultats d'action.</p> |
| <p>DC 3. – Management d'équipe.</p> | <p>3.1. Animer, conduire, motiver et mobiliser une équipe dans le cadre d'une organisation.</p>   | <p>3.1.1. Connaître les fondements de la sociologie des organisations.</p> <p>3.1.2. Connaître les différents types de management.</p> <p>3.1.3. Savoir identifier et gérer les particularités des membres de l'équipe (salariés, bénévoles...).</p> <p>3.1.4. Savoir être porteur des propositions de l'équipe.</p> <p>3.1.5. Savoir utiliser les techniques de résolution de conflits.</p> <p>3.1.6. Savoir utiliser les techniques d'animation de groupe et de conduite de réunions.</p>   |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <p>3. 2. Organiser et coordonner les interventions.</p> <p>3. 3. Développer les compétences individuelles et collectives.</p> | <p>3.1.7. Savoir assumer la position d'autorité.</p> <p>3.1.8. Savoir faire preuve de réactivité, de distanciation, de discrétion et d'anticipation.</p> <p>3.2.1. Savoir utiliser les mécanismes de la délégation.</p> <p>3.2.2. Savoir traduire des objectifs généraux en objectifs opérationnels.</p> <p>3.3.1. Savoir utiliser les techniques d'entretien individuel.</p> <p>3.3.2. Connaître les relations emplois/compétences/qualifications (statuts, fonctions, analyse de l'activité).</p> <p>3.3.3. Connaître les principaux mécanismes de la formation initiale et continue.</p> <p>3.3.4. Appréhender les techniques d'évaluation des compétences.</p> <p>3.3.5. Savoir traduire et formaliser les besoins en formation.</p> <p>3.3.6. Savoir organiser un tutorat et des situations de travail apprenantes.</p> <p>3.3.7. Savoir identifier et gérer les situations d'usure professionnelle.</p> |
| <p>DC 4. – Organisation du travail, gestion administrative et budgétaire d'une unité ou d'un service.</p> | <p>4.1. Assurer l'organisation du travail, le suivi de la gestion administrative de l'unité.</p>                              | <p>4.1.1. Savoir élaborer et gérer des plannings.</p> <p>4.1.2. Savoir optimiser les moyens matériels disponibles.</p> <p>4.1.3. Connaître les principes qui régissent le droit de la communication des dossiers et de la constitution des fichiers.</p>  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <p>4.2. Elaborer, présenter et gérer un budget d'unité.</p>  | <p>4.1.4. Connaître les règles relatives à l'informatique et aux libertés.</p> <p>4.1.5. Connaître les obligations réglementaires et les procédures en matière d'hygiène et de sécurité.</p> <p>4.1.6. Connaître les techniques d'élaboration d'un rapport d'activité.</p> <p>4.2.1. Connaître les principaux mécanismes budgétaires, les bases de comptabilité et de gestion.</p> <p>4.2.2. Connaître les différentes sources de financement de projets, les bases d'une analyse de coût et les principes de construction d'un plan de financement.</p> <p>4.2.3. Savoir présenter et défendre un budget.</p> <p>4.2.4. Savoir maîtriser les dépenses et en rendre compte.</p> <p>4.2.5. Savoir construire, utiliser et adapter les tableaux de bord et les indicateurs, savoir commenter des résultats.</p> |
| <p>DC 5. – Communication, interface, gestion de partenariats (transversal).</p> | <p>5.1. Assurer la communication interne, ascendante et descendante, ainsi que la circulation de l'information, y compris en direction des usagers.</p> <p>5.2. Proposer, négocier et décider.</p> | <p>5.1.1. Savoir recueillir, analyser, hiérarchiser et synthétiser des informations et les demandes des différentes catégories d'acteurs.</p> <p>5.1.2. Savoir utiliser les technologies de l'information et de la communication.</p> <p>5.1.3. Maîtriser les techniques de rédaction.</p> <p>5.2.1. Savoir utiliser les techniques de communication (savoir adapter son discours aux différentes catégories d'acteurs, développer des argumentations, construire un exposé cohérent...).</p>   |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <p>5.3. Développer des actions en partenariat et en réseau.</p>   | <p>5.2.2. Savoir utiliser les mécanismes de la négociation, conduire une conciliation.</p> <p>5.2.3. Savoir identifier les circuits de décisions, les problématiques, les enjeux et les logiques d'action des différents acteurs.</p> <p>5.2.4 Savoir positionner sa fonction.</p> <p>5.3.1. Savoir animer et s'inscrire dans un réseau : savoir organiser, gérer et développer le partenariat.</p> <p>5.3.2. Savoir investir son rôle de représentation et rendre compte.</p> <p>5.3.3. Savoir partager l'information.</p>   |
| <p>DC 6. – Evaluation, développement de la qualité (transversal).</p> | <p>6.1. Evaluer le projet, l'organisation, le fonctionnement, les résultats, les prestations et l'action des intervenants.</p> <p>6.2. Assurer et développer la qualité du service rendu.</p> | <p>6.1.1. Connaître les différentes démarches d'évaluation appliquées à l'action sociale et aux différents types de projets.</p> <p>6.1.2. Savoir fonder les critères de choix d'une méthode d'évaluation.</p> <p>6.1.3. Savoir élaborer et mettre en œuvre les indicateurs, les outils et les procédures d'évaluation, savoir mesurer les écarts et en analyser les causes.</p> <p>6.1.4. Savoir accompagner une démarche d'évaluation.</p> <p>6.2.1. Connaître le principe des démarches qualité.</p> <p>6.2.2. Savoir inscrire son unité dans une démarche qualité.</p> <p>6.2.3. Savoir contribuer à son niveau à la veille institutionnelle.</p> |

#### 4. RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

| UNITÉS DE FORMATION   | MODES DE VALIDATION   | DOMAINES DE COMPÉTENCES ÉVALUÉS   |
|---|---|---|
| <p><i>Unité de formation 1</i><br/>Conception et conduite de projets.</p> | <p>Epreuve organisée par la DRASS.<br/>Mémoire soutenu devant le jury :<br/>– écrit noté sur 20, coefficient 2 ;<br/>– soutenance d’une durée de 40 minutes, notée sur 20, coefficient 1.</p>   | <p>DC 1. – Conception et conduite de projets.</p> <p>C 1.1. Concevoir et mettre en œuvre un projet d’unité ou de service.</p> <p>C 1.2. Participer à la construction de projets individuels ou collectifs et assurer leur suivi.</p> <p>DC 6. – Evaluation, développement de la qualité.</p> <p>C 6.1. Evaluer le projet, l’organisation, le fonctionnement, les résultats, les prestations et l’action des intervenants.</p> <p>C 6.2. Assurer et développer la qualité du service rendu.</p>  |
| <p><i>Unité de formation 2</i><br/>Expertise technique.</p>               | <p>Epreuve organisée par l’établissement de formation.</p> <p>Présentation d’un dossier technique réalisé par le candidat en rapport avec son activité professionnelle ou son lieu de stage :<br/>– dossier noté sur 20 ;<br/>– présentation orale d’une durée de 30 minutes, notée sur 20.</p> | <p>DC 2. – Expertise technique.</p> <p>C 2.1. Etre en capacité de mettre en perspective les fondements et les grandes orientations des politiques sociales, l’organisation politique, juridique et administrative française et européenne.</p> <p>C 2.2. Développer une expertise sectorielle en s’appuyant sur les connaissances générales : dispositifs, modalités de prise en charge et financements.</p> <p>C 2.3. Etre en capacité d’apporter un appui technique aux intervenants en référence aux cultures et aux pratiques professionnelles, aux problématiques liées à l’éthique et à la déontologie.</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | C 2.4. Etre en capacité d'appréhender les besoins des publics en s'appuyant sur des méthodes de diagnostic appropriées à un territoire, à un secteur d'intervention, à une catégorie de public.  |
| <i>Unité de formation 3</i><br>Management d'équipe.                  | Epreuve organisée par l'établissement de formation.<br><br>Etude de situation.<br><br>Epreuve orale à partir d'un sujet tiré au sort :<br>– temps de préparation : 45 minutes ;<br>– oral : 30 minutes.<br>Epreuve notée sur 20. | DC 3. – Management d'équipe.<br><br>C 3.1. Animer, conduire, motiver et mobiliser une équipe dans le cadre d'une organisation.<br><br>C 3.2. Organiser et coordonner les interventions.<br><br>C 3.3. Développer les compétences individuelles et collectives.<br><br>DC 5. – Communication, interface, partenariat et travail en réseau.<br><br>C 5.1. Assurer la communication interne ascendante et descendante ainsi que la circulation de l'information, y compris en direction des usagers.<br><br>C 5.2. Proposer, négocier et décider.<br><br>C 5.3. Développer des actions en partenariat et en réseau. |
| <i>Unité de formation 4</i><br>Gestion administrative et budgétaire. | Epreuve organisée par l'établissement de formation.<br><br>Etude de cas.<br><br>Epreuve écrite.<br><br>Durée : 3 heures.<br>Epreuve notée sur 20.  | DC 4. – Gestion administrative et budgétaire d'une unité.<br><br>C 4.1. Assurer le suivi de la gestion administrative de l'unité.<br><br>C 4.2. Elaborer, présenter et gérer un budget d'unité.  |

## 5. RÉFÉRENTIEL DE FORMATION

| UNITÉS de formation                        | CONTENU indicatif  | VOLUME horaire                                       | DOMAINES DE COMPÉTENCES visés  |
|--|--|--|--|
| UF 1. – Conception et conduite de projets. | <p>Politiques sociales, analyse de l'environnement.</p> <p>Recueil et traitement de données, démarche diagnostic.</p> <p>Méthode projet.</p> <p>Evaluation projet.</p> <p>Principes des démarches qualité.</p> <p>Techniques de rédaction.</p>       | 90 heures, dont 20 heures méthodologie mémoire       | <p>DC 1. Conception et conduite de projets d'unité ou de service dans le cadre du projet institutionnel.</p> <p>C 1.1. Concevoir et mettre en œuvre un projet d'unité ou de service.</p> <p>C 1.2. Participer à la construction de projets individuels ou collectifs et assurer leur suivi.</p> <p>DC 6. Evaluation, développement de la qualité.</p> <p>C 6.1. Evaluer le projet, l'organisation, le fonctionnement, les résultats, les prestations, l'action des intervenants de l'unité ou du service.</p> <p>C 6.2. Assurer et développer la qualité du service rendu.</p> |
| UF 2. – Expertise technique.               | <p>Cadre institutionnel, administratif et réglementaire.</p> <p>Connaissance des populations, analyse de l'environnement.</p> <p>Droit du contrat, droits et obligations des usagers. Ethique, déontologie, secret et discrétion professionnels.</p> | 150 heures, dont 30 heures droits et responsabilités | <p>DC 2. Expertise technique.</p> <p>C 2.1. Etre en capacité de mettre en perspective les fondements et les grandes orientations des politiques sociales, l'organisation politique, juridique et administrative française et européenne.</p> <p>C 2.2. Développer une expertise sectorielle en s'appuyant sur les connaissances générales,</p>   |

|                                     |   |  |  |
|-------------------------------------|---|--|--|
|                                     |   |  | <p>dispositifs, modalités de prise en charge, financements.</p> <p>C 2.3. Etre en capacité d'apporter un appui technique aux intervenants en référence aux cultures et aux pratiques professionnelles, aux problématiques liées à l'éthique et à la déontologie.</p> <p>C 2.4. Etre en capacité d'appréhender les besoins des publics en s'appuyant sur des méthodes de diagnostic appropriées à un territoire, à un secteur d'intervention, à une catégorie de public.</p>                              |
| <p>UF 3. – Management d'équipe.</p> | <p>Analyse des groupes, des institutions et de l'organisation.</p> <p>Outils du management d'équipe.</p> <p>Différents types de management.</p> <p>Autorité, responsabilité, délégation ascendante et descendante.</p> <p>Techniques d'animation de groupe et de conduite de réunion.</p> <p>Techniques de résolution de conflits.</p> <p>Communication.</p> <p>Techniques d'entretien individuel.</p> <p>Relations emplois, compétences,</p> | <p>100 heures, dont :</p> <p>70 heures analyse des organisations et outils du management d'équipe ;</p> <p>30 heures analyse de situation.</p> | <p>DC 3. Management d'équipe.</p> <p>C 3. 1. Animer, conduire, motiver et mobiliser une équipe dans le cadre d'une organisation.</p> <p>C 3 . 2 . Organiser et coordonner les interventions.</p> <p>C 3.3. Développer les compétences individuelles et collectives.</p> <p>DC 5. Communication, interface, partenariat et travail en réseau.</p> <p>C 5.1. Assurer la communication interne ascendante et descendante ainsi que la circulation de l'information, y compris en direction des usagers.</p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>qualification.</p> <p>Principaux mécanismes de la formation.</p> <p>Techniques d'évaluation des compétences.</p>  |  | <p>C 5.2. Proposer, négocier, décider.</p>   |
| <p>UF 4. – Gestion administrative et budgétaire.</p> | <p>Gestion administrative.</p> <p>Planification, logistique NTIC.</p> <p>Indicateurs de tableaux de bord.</p> <p>Droit du travail.</p> <p>Règles et procédures relatives à l'hygiène et sécurité techniques d'élaboration d'un rapport d'activités informatique et libertés.</p> <p>Constitution des fichiers.</p> <p>Droit d'accès aux dossiers.</p> <p>Gestion budgétaire.</p> <p>Mécanismes comptables (notions).</p> <p>Compte de bilan et de résultats.</p> <p>Analyse des coûts techniques budgétaires (fonctionnement, investissement, trésorerie).</p> | <p>60 heures, dont :</p> <p>30 heures gestion administrative</p> <p>30 heures gestion budgétaire</p> | <p>DC 4. Organisation du travail, gestion administrative et budgétaire d'une unité ou d'un service.</p> <p>C 4.1. Assurer l'organisation du travail, le suivi de la gestion administrative de l'unité.</p> <p>C 4.2. Elaborer, présenter et gérer un budget d'unité ou de service.</p> |

Le stage d'une durée de 420 heures est relié à l'ensemble des unités de formation.