

Chef de service des établissements sociaux et médico-sociaux

RNCP34808 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	332, 330
Formacode(s)	44047
Code(s) ROME	K1201, K1207, J1502, K1203
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	23/07/2020
Date d'échéance	23/07/2025

Certificateur(s)

ESPACE SENTEIN · SIRET : 33196441100036

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification répond à trois objectifs généraux :

1. Proposer une certification dédiée au métier de chef de service dans le secteur social et médico-social, qui s'appuie à la fois sur les activités principales du métier de chef de service, tout en prenant en compte les multiples contraintes du contexte dans lequel il intervient et en apportant des logiques, méthodes et outils développant la vision stratégique, autant qu'opérationnelle, des candidats.
2. Contribuer à la diversification de l'offre de formation et répondre à la demande actuelle des gouvernances à disposer d'une diversité de profils, en s'adressant autant aux salariés des secteurs social et médico-social qu'aux professionnels d'autres secteurs.
3. Favoriser la transversalité entre les champs des secteurs social, médico-social et du monde de l'entreprise en faisant intervenir des professionnels issus de tous les secteurs (handicap, enfance, personnes âgées, inclusion, entreprises) mettant leur expertise au service des candidats.

Ces trois objectifs de la certification prennent en compte les spécificités du contexte dans lequel le

le secteur social et médico-social se trouve confronté depuis le début des années 2000 à de multiples contraintes :

- Une évolution des publics accompagnés (vieillesse, augmentation des troubles psychiatriques, situations complexes ...)
- Une évolution des attentes des usagers, sur leur participation comme sur les modalités de leur accompagnement ;
- Un cadre budgétaire contraint et la nécessaire optimisation des dépenses qui en découle, générant un mouvement de restructuration des établissements et des associations ;
- Une exigence de transformation de l'offre de service, dans une dynamique d'inclusion et de parcours de vie des personnes accompagnées.
- Des évolutions institutionnelles : contrôle et évaluation des établissements, CPOM (Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens), organisation régionale ou départementale de l'offre de service par les autorités de contrôle et de tarification ...

Tout cela impacte les fonctions d'encadrement des établissements et services, à la fois en termes d'évolution des missions des cadres (davantage de tâches administratives, de reporting, de réponses à des appels d'offres, etc.), et d'évolution des attentes des équipes salariées vis-à-vis de leur encadrement. Celles-ci sont liées aux évolutions des métiers de l'accompagnement de personnes : ces professionnels requièrent davantage de soutien au quotidien, face

aux difficultés rencontrées.

Dans ce contexte, le chef de service, chargé par sa direction de la responsabilité d'un service, de la coordination des actions d'accompagnement et de l'encadrement des équipes, est donc plus que jamais le pivot de la vie de l'établissement social ou médico-social.

ACTIVITÉS VISÉES

Les activités du chef de service sont à la fois stratégiques et opérationnelles :

- Il analyse l'activité professionnelle
- Il élabore et conduit les projets d'activité du service
- Il manage le projet d'établissement ou de service
- Il inscrit son service dans le cadre du projet institutionnel, en interne et en externe, et organise l'intervention sociale et médico-sociale à partir des besoins du service
- Il manage le budget d'un projet d'activité ou de service
- Il pilote la démarche qualité du service
- Il est garant et s'assure de la mise en application des textes juridiques et réglementaires dans son service
- Il pilote l'équipe pluridisciplinaire de son service
- Il manage la prise en charge des personnes accueillies
- Il promeut la bientraitance et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité de Santé
- Il manage l'accompagnement du parcours des usagers
- Il manage la communication dans le service et en dehors du service

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Réaliser un projet de service social ou médico-social

Organiser un service social ou médico-social

Manager l'équipe et la communication d'un service social ou médico-social

Mettre en oeuvre la prise en charge des usagers d'un service social ou médico-social

Manager la qualité et les recommandations de bonnes pratiques professionnelles d'un service social ou médico-social

Élaborer et gérer le budget d'un service social ou médico-social

Blocs de compétences

RNCP34808BC01 — Réalisation d'un projet de service social ou médico-social

LISTE DE COMPÉTENCES

Identifier et formaliser une problématique professionnelle et ses enjeux à partir d'un fait saillant ou d'une commande institutionnelle, afin d'apporter des propositions de solution

Réaliser l'analyse-diagnostic de l'établissement ou du service social ou médico-social en identifiant les forces, faiblesses, opportunités et menaces, au regard de la problématique posée

Concevoir la matrice SWOT afin de valider ou d'amender la problématique, de déterminer les orientations stratégiques

Concevoir un projet d'activité professionnelle à partir de l'intention stratégique du dirigeant et de ses propositions stratégiques et opérationnelles, afin d'apporter la solution à la problématique posée

Mettre en œuvre un projet d'activité, afin de concrétiser les propositions de solution apportées à une problématique

Évaluer les résultats d'un projet d'activité, afin d'apprécier sa performance au regard des objectifs visés

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle

A partir de documents présentant un service réel ou fictif, le candidat devra répondre à des questions à visée professionnelle, lui permettant de démontrer sa compétence à réaliser une analyse diagnostic et à manager un projet d'activité .

Durée de l'épreuve : 2 heures

RNCP34808BC02 — Organisation d'un service social ou médico-social

LISTE DE COMPÉTENCES

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 à toutes les parties prenantes la cohérence de son organisation

Manager les processus de l'établissement ou du service social ou médico-social, afin d'optimiser l'organisation en faisant le lien entre les fonctions cœur de métier, les fonctions supports et les fonctions de pilotage

Élaborer le planning du personnel dans le respect du cadre légal et réglementaire, afin de couvrir les besoins d'accompagnement des usagers et garantir la continuité de la prestation

Participer à l'élaboration du projet d'établissement ou de service social ou médico-social, en présentant l'existant et les perspectives à 5 ans, afin d'éclairer l'évolution de la prise en charge des bénéficiaires

Partager pour mettre en œuvre le projet d'établissement ou de service social ou médico-social, afin de répondre aux besoins et attentes des usagers

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle N° 1

A partir de la présentation d'un service fictif, ou réel, d'une cartographie de ses processus, et d'outils d'organisation du temps de travail, le candidat devra :

- synthétiser l'analyse stratégique au moyen d'une grille, à partir des buts, de l'organisation, des activités et de l'environnement
- produire une analyse critique des processus de l'établissement
- produire une analyse critique de la planification du personnel

Mise en situation professionnelle N°2

À partir d'un événement indésirable, le candidat devra exposer la gestion qu'il en fera en détaillant notamment :

- La manière dont les droits et libertés des usagers sont pris en compte
- La nature du risque juridique posé par ces événements et son niveau de responsabilité
- Le cadre juridique sur lequel il s'appuie
- Une proposition de formalisation de chaîne de responsabilité pour prévenir le risque juridique

Durée des épreuves : 2 h

RNCP34808BC03 — Management de l'équipe et de la communication d'un service social ou médico-social

LISTE DE COMPÉTENCES

Manager les professionnels de proximité d'un service social ou médico-social conformément aux règles du droit du travail, pour garantir l'effectivité des missions d'accompagnement

Conduire les réunions et les entretiens professionnels d'un service social et médico-social, afin d'en garantir l'efficience

Gérer l'adaptation des emplois et des compétences des professionnels du service, afin de répondre à l'évolution des besoins des usagers

Organiser la communication interne au service, afin d'améliorer la cohésion de l'équipe

Mettre en œuvre la communication interne et externe au service, afin de transmettre des messages clairs en conformité avec le positionnement institutionnel

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle N°1

À partir de la présentation d'un service réel ou fictif, le candidat devra :

- Présenter les modalités de management du service dans le respect des règles du droit du travail.
- Définir au regard des situations les types de réunion à organiser.
- Faire l'état des lieux des besoins en compétences

Mise en situation professionnelle N°2

À partir d'un événement, le candidat devra exposer la stratégie de communication qu'il propose d'adopter en interne et en externe

Durée des épreuves : 2 h

RNCP34808BC04 — Mise en oeuvre de la prise en charge des usagers

LISTE DE COMPÉTENCES

Piloter l'élaboration des projets personnalisés des usagers dans le service social ou médico-social, afin de garantir un accompagnement adapté bientraitant

Conduire la mise en œuvre du projet personnalisé pour une réponse effective aux besoins et attentes des usagers

Évaluer le projet personnalisé pour identifier les axes d'évolution des besoins et attentes de la personne et donc de la prise en charge

Piloter l'élaboration d'un dispositif de gestion et d'organisation du parcours de l'utilisateur pour augmenter les possibilités d'évolution pour l'utilisateur, d'intégration dans le tissu social, culturel et économique

Mettre en œuvre le dispositif en interne et en externe, pour garantir la réalisation du parcours

Évaluer les parcours au regard de l'évolution des projets personnalisés et de l'offre de service d'un territoire, pour apporter les actions correctives éventuelles

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle N°1

À partir du questionnaire de satisfaction d'un utilisateur, de son contrat de séjour, et de la présentation du service dans lequel il séjourne, le candidat devra formaliser la trame de son projet personnalisé, de son élaboration à son évaluation.

Mise en situation professionnelle N°2

À partir de la situation d'un utilisateur, le candidat devra répondre à un questionnaire à visée professionnelle qui lui permettra de démontrer sa capacité à coordonner le parcours des utilisateurs, notamment en :

- Identifiant les acteurs du parcours
- Déterminant les objectifs visés et les indicateurs d'évaluation
- Présentant la méthodologie de mise en œuvre et d'évaluation du parcours

Durée des épreuves : 2 h

RNCP34808BC05 — Management qualité et recommandations de bonnes pratiques d'un service social ou médico-social

LISTE DE COMPÉTENCES

Manager l'appropriation des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles, pour déployer une culture de bienveillance au bénéfice de l'utilisateur

Confronter et adapter les pratiques professionnelles du service aux Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles, pour garantir un accompagnement bientraitant

Conduire l'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 utilisateurs

Conduire la mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue, afin d'améliorer la qualité des prestations

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle N°1

À partir de la description d'une situation impliquant un utilisateur au sein d'un service, et 3 RBPP, le candidat :

- Complétera la cartographie des processus pour intégrer la dimension de la bienveillance
- Justifiera son choix d'une des RBPP pour l'aider à traiter la situation
- Exposera sa méthode pour permettre à l'équipe de s'en approprier les éléments clés

Mise en situation professionnelle N°2

À partir de la présentation d'un service, réel ou fictif, et de ses résultats issus des évaluations interne et externe, le candidat :

- Exposera la méthodologie de la démarche d'évaluation
- Exposera la méthodologie de la démarche d'amélioration continue
- Utilisera les résultats de l'évaluation fournis pour formaliser un plan d'actions pour le service présenté

Durée des épreuves : 2 h

RNCP34808BC06 — Élaboration et gestion du budget d'un service social ou médico-social

LISTE DE COMPÉTENCES

Élaborer le budget prévisionnel afin de fixer les dépenses nécessaires à la mise en œuvre d'une activité ou au fonctionnement du service, au regard des moyens financiers disponibles

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle

À partir de données comptables et financières et la présentation d'un service, réel ou fictif, le candidat 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

Durée de l'épreuve : 1h

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Secteur social ou médico-social

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Responsable ou Chef d'unité ou de service - social, médico-social, paramédical, éducatif ou socio-éducatif

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Aucune habilitation n'est nécessaire pour exercer l'activité de chef de service des établissements et services sociaux et médico-sociaux. En revanche, des dispositions légales et réglementaires encadrent l'exercice des fonctions et le niveau de qualification des chefs de service de certains établissements et services sociaux et médico-sociaux :

- Décret n° 92-345 du 27 mars 1992 portant statut particulier du corps des chefs de service éducatif de la protection judiciaire de la jeunesse
- Décret n° 2001-617 du 10 juillet 2001 modifiant le décret n° 92-345 du 27 mars 1992 portant statut particulier du corps des chefs de service éducatif de la protection judiciaire de la jeunesse
- Décret n° 2007-839 du 11 mai 2007 portant statut particulier du corps des cadres socio-éducatifs de la fonction publique hospitalière
- Décret n° 2012-174 du 6 février 2012 modifiant le décret n° 2008-1309 du 11 décembre 2008 portant création d'une indemnité de fonctions et d'objectifs attribuée à différents personnels d'encadrement relevant de la protection judiciaire de la jeunesse
- Annexe 6 de la convention collective nationale de travail des établissements et services pour personnes inadaptées et handicapées du 15 mars 1966, relative aux dispositions particulières aux cadres (Avenant 265 du 21 avril 1999)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Très élevée (5/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 4 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible, Lien formation-emploi, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 033 €
Diplôme le plus fréquent	Diplôme de niveau bac+3/4 (licence, maîtrise ou équivalent) en services aux personnes (54 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	V1X80 — Infirmiers et sages-femmes · tension 5/5 (Très élevée) V4X83 — Educateurs spécialisés et autres intervenants socio-éducatifs · tension 5/5 (Très élevée) V4X85 — Professionnels de l'action sociale · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	70 471
Jugés difficiles à recruter	55 %
Emplois saisonniers	10 %

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Aucune certification n'est formellement exigée mais certains prérequis sont souhaités, tels que :

- Être titulaire d'un titre de niveau 5 et justifier d'une expérience professionnelle en responsabilité de service ou de projet d'un an dans un établissement du secteur de l'Économie Sociale,
- Être titulaire d'un titre de niveau 4 et justifier d'une expérience professionnelle en responsabilité de service ou de projet de 3 ans dans le secteur de l'Économie Sociale.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury est présidé par un professionnel du secteur social ou médico-social. Le jury est composé de trois membres :

- Un membre du collège de l'organisme de certification
- Un membre du collège des salariés du secteur social ou médico-social
- Un membre du collège des employeurs du secteur social ou médico-social

Plus de 66 % des membres du jury sont extérieurs à l'autorité ayant délivré la certification

Les professionnels en activité de l'Économie Sociale sont à 50% des représentants des employeurs et à 50% des représentants des salariés.

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 783 €
Selon la branche	7 406 € – 8 160 €
Prise en charge	Branches concernées
7 783 €	Valeur par défaut · 211 branches
8 160 €	CPNE de la branche de l'hospitalisation privée à statut commercial et du thermalisme
7 406 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat

Base légale

Date de décision	23/07/2020
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	23/07/2025

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2018	33	0	94 %	—
2017	13	0	100 %	63 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP28696

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP40396

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://espace-sentein.fr/Formation-Medico-Sociale/Formation-DIPLOMANTE-medico-sociale/Niveau-2-Chef-de-Service>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34808/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	1 148
Parcours menés à terme	1 112
Taux d'achèvement	97 %
Période	02/2022 – 05/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1 525
Montant total engagé	2 627 068 €
Coût moyen par dossier	1 723 €
Durée moyenne	48 h
Période	09/2020 – 07/2025
France compétences	80 %
Entreprise	8 %
Reste à charge titulaire	5 %
France Travail	5 %
Régions	1 %
OPCO	1 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.