

# Référentiels d'activités et de compétences dans le médico-social Synthèse, messages-clés

Octobre 2016



# Activités et compétences autour du parcours de vie de l'utilisateur et de la fonction d'encadrement de proximité dans le médico-social pour l'accompagnement des pratiques professionnelles

## Messages-clés

### 1. Médico-social : des enjeux sociaux, politiques et organisationnels à la formalisation de référentiels d'activités et de compétences

- La démarche mise en place s'inscrit dans **un contexte de réformes** pour l'adaptation de la société au vieillissement et la modernisation du système de santé, autour des parcours de santé et de vie.
- Pour répondre à l'évolution des publics accompagnés dans le secteur des personnes âgées et des personnes handicapées, l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes soutient dans ses **projets régionaux de santé 2012-2017** des actions favorisant **l'adaptation des organisations et des pratiques professionnelles**.
- Pour comprendre la réalité contingente des conditions d'exercice des métiers, des entretiens, portant sur l'activité professionnelle telle qu'exercée, ont été menés auprès de professionnels et d'experts. Leur analyse déduit et projette des compétences interdisciplinaires pour l'accompagnement de l'utilisateur à différentes étapes de son parcours de vie.
- Deux référentiels d'activités et de compétences articulés ont été formalisés : l'un propose **un socle d'activités et de compétences partagées** autour du parcours de vie et de santé de l'utilisateur ; l'autre propose un **profil de l'encadrant de proximité** exerçant dans le médico-social.
- Une consultation large des usagers et des acteurs de terrain ont permis de tester et faire évoluer les référentiels.
- Ces référentiels ont vocation à être diffusés largement en tant **qu'outils managériaux d'aide à la définition des activités et à l'évaluation des besoins en compétences** requises pour construire des organisations favorables à un accompagnement des publics dans une logique de parcours.

## 2. Des référentiels d'activités et de compétences articulés : repères au service de l'efficacité et de l'accompagnement au changement

- Pour prendre en compte les besoins spécifiques de chaque catégorie d'utilisateurs, les ESMS se reposent sur **un socle d'activités et de compétences, plus ou moins formalisé, permettant** de s'adapter au public accueilli. Ce socle relève d'un **dispositif pluridisciplinaire transversal, garant de la qualité** des prestations d'accompagnement autour du parcours de vie et de santé de l'utilisateur.
- Pour répondre aux besoins évolutifs des utilisateurs, dans sa pratique au quotidien, chaque professionnel peut être amené à faire évoluer sa posture métier en conjuguant des **interventions spécialisées liées à son expertise technique avec des activités communes, partagées par l'ensemble des acteurs concernés.**
- Les entretiens ont permis de mettre en évidence différentes stratégies organisationnelles adaptées à la réalité de chaque contexte. Les équipes de direction ont mis en œuvre des dispositifs pour accompagner le changement et décloisonner les pratiques professionnelles. Ces constats sont recensés dans les référentiels.
- **Le socle d'activités partagé autour du parcours de vie et de santé de l'utilisateur**

« ACCOMPAGNER L'UTILISATEUR TOUT AU LONG DE SON PARCOURS POUR LUI GARANTIR SES DROITS ET UNE QUALITÉ DE VIE OPTIMALE »

### 3 grands domaines d'activités sont repérés lors des entretiens :

- participer à l'accueil multidisciplinaire de l'utilisateur en relation avec ses proches ;
- contribuer à la continuité de la prise en charge de l'utilisateur au sein de la structure et/ou en dehors ;
- accompagner l'utilisateur en intégrant l'ensemble des champs de la santé et de la vie sociale.

- **L'encadrement de proximité : une fonction clé pour garantir la qualité d'accompagnement des utilisateurs**

« ÊTRE GARANT DE LA PRESTATION APPORTÉE À L'UTILISATEUR EN ESTIMANT ET EN ANTICIPANT SES BESOINS, EN COORDINATION AVEC TOUS LES PROFESSIONNELS »

### 4 grands domaines d'activités :

- organiser la continuité et la qualité des prestations attendues, en tenant compte des ressources et contraintes de la structure et des individus ;
- coordonner les réseaux interne et externe mobilisés autour de la prise en charge pluridisciplinaire de l'utilisateur ;
- manager, superviser et animer des équipes ;
- assurer l'interface interservices et avec l'équipe de direction.

### L'encadrant de proximité : quelques idées force

- chef d'orchestre de la coordination du parcours de la personne accompagnée à laquelle chaque intervenant contribue ;
- acteur pivot de la mise en œuvre des politiques publiques ;
- une posture professionnelle avec un curseur mobile entre technicien référent et encadrant/manager.

- **Pour chaque référentiel, des compétences spécifiques sont formalisées.**  
Les compétences sont présentées sous forme de différents savoirs mobilisables et complémentaires : les savoirs théoriques, les savoirs procéduraux spécifiques de la mission et du « service », les savoir-faire, dont les savoirs se comporter et les savoirs pratiques relevant de l'expérience. Cette distinction apporte des repères et constitue un outil au service des démarches pour estimer les besoins en compétences professionnelles.

## **Des leviers d'actions opérationnels pour l'accompagnement des pratiques professionnelles**

- **Quelques leviers mobilisables par les équipes de direction et les encadrants**
  - Un encadrement de proximité impliqué dans les enjeux, compétent et reconnu, objet du référentiel
  - La gestion de la pluridisciplinarité et la cohésion d'équipe pour une meilleure cohérence et efficacité des accompagnements, objet du référentiel socle d'activités et de compétences
  - Une réflexion sur les métiers à partir des besoins des publics pour une évolution des pratiques continue et le développement de compétences *ad hoc*, objet des référentiels
  - Un accompagnement avec l'analyse de pratiques reposant sur un apprentissage et la capitalisation de la connaissance pour tous les professionnels, source de qualité de vie au travail et de compétences
  - Un projet pour faire évoluer les pratiques en actionnant simultanément 4 domaines :
    - la gouvernance,
    - le dispositif organisationnel,
    - les ressources et outils interne et externe (ancrage territorial)
    - le dispositif d'accompagnement des pratiques professionnel
  - Une formation-action en phase d'expérimentation, pilotée en partenariat par l'ARS et UNIFAF.

Ces référentiels ne sont pas prescriptifs. Ils ont pour objectif de soutenir les acteurs de terrain. N'étant ni figés ni exhaustifs, ils ont vocation à évoluer lors de leur appropriation par les professionnels, pour adapter les organisations et les pratiques professionnelles dans une démarche continue.