

## ANNEXE I

### REFERENTIEL PROFESSIONNEL DES ASSISTANTS DE SERVICE SOCIAL

#### DEFINITION DE LA PROFESSION ET DU CONTEXTE DE L'INTERVENTION

L'assistant de service social exerce de façon qualifiée, dans le cadre d'un mandat et de missions spécifiques à chaque emploi, une profession d'aide définie et réglementée (article L411-1 et suivants du code de l'action sociale et des familles) dans une diversité d'institutions, de lieux et de champs d'intervention. Les assistants de service social et les étudiants se préparant à l'exercice de cette profession sont tenus au secret professionnel dans les conditions et sous les réserves énoncées aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal (article L411-3 du code de l'action sociale et des familles).

Dans le cadre des missions qui lui sont confiées, l'assistant de service social accomplit des actes professionnels engageant sa responsabilité par ses choix et ses prises de décision qui tiennent compte de la loi et des politiques sociales, de l'intérêt des usagers, de la profession et de ses repères pratiques et théoriques construits au fil de l'histoire, de lui-même en tant qu'individu et citoyen.

Dans une démarche éthique et déontologique, il contribue à créer les conditions pour que les personnes, les familles et les groupes avec lesquels il travaille, aient les moyens d'être acteurs de leur développement et de renforcer les liens sociaux et les solidarités dans leurs lieux de vie.

Dans ce cadre, l'assistant de service social agit avec les personnes, les familles, les groupes par une approche globale pour :

- améliorer leurs conditions de vie sur le plan social, sanitaire, familial, économique, culturel et professionnel,
- développer leurs propres capacités à maintenir ou restaurer leur autonomie et faciliter leur place dans la société,
- mener avec eux toute action susceptible de prévenir ou de surmonter leurs difficultés.

Il est force de propositions pour la conception des politiques sociales, les orientations générales et les missions développées par l'organisme qui l'emploie, ce qui l'amène à occuper des fonctions de nature différente pouvant nécessiter une spécialisation ou l'exercice de responsabilités particulières en conformité avec les finalités de sa profession.

L'assistant de service social à partir d'une analyse globale et multiréférentielle de la situation des personnes, familles ou groupes procède à l'élaboration d'un diagnostic social et d'un plan d'intervention conclu avec la participation des intéressés. Il contribue aux actions de prévention, d'expertise ainsi qu'à la lutte contre les exclusions et au développement social en complémentarité avec d'autres intervenants. Il initie, promeut, participe, pilote des actions collectives et de groupes dans une dynamique partenariale et d'animation de réseau en favorisant l'implication des usagers.

En lien avec les établissements de formation, il a également pour mission de transmettre son savoir professionnel par l'accueil de stagiaires sur des sites qualifiants.

Les secteurs d'intervention des assistants de service social sont diversifiés :

- Fonction Publique de l'Etat (Ministères chargés des affaires sociales, de l'éducation nationale, de la Justice, de la défense....),
- Fonction Publique Territoriale (Conseils Généraux, Mairies, Centres communaux d'action sociale),
- Fonction Publique Hospitalière,
- Organismes de protection sociale (Caisses primaires d'assurance maladie, Caisse d'allocations familiales, Mutualité sociale agricole),
- Union nationale des associations familiales,
- Etablissements de santé publics et privés,
- Etablissements et Services médico-sociaux et sociaux,
- Entreprises publiques ou privées,
- Associations,
- Secteur Libéral,
- Politique de la ville.

La diversité des secteurs d'emploi amène une pluralité de fonctions et d'activités des assistants de service social qui s'exerce par des moyens adaptés à l'intervention et diversifiés tels que les permanences et les visites à domicile et de tout autre moyen que requiert l'intervention.

Un socle de compétences commun à l'ensemble des assistants de service social permet de délimiter un « emploi générique stratégique » et justifie la mise en place d'une certification et d'une formation qualifiante commune à la profession.

## REFERENTIEL D'ACTIVITES

Les fonctions/activités des assistants de service social s'exercent en référence à des repères éthiques et déontologiques garantissant la qualité de leurs interventions

FONCTIONS	ACTIVITES
Accueil/ Evaluation/ Information /Orientation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrer en relation/se mettre à disposition d'une personne et recueillir des éléments de connaissance permettant la compréhension de sa demande</li> <li>- Informer la personne sur les procédures, les différents acteurs, l'accès aux droits, à la santé</li> <li>- Evaluer la situation en tenant compte des potentialités de la personne et de son environnement</li> <li>- Orienter la personne soit vers un service interne soit vers l'extérieur en fonction du diagnostic posé</li> </ul>
Accompagnement social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apporter une aide à la personne en favorisant ses propres ressources et celles de son environnement (famille, milieu de travail, etc...)</li> <li>- Co-élaborer un plan d'action avec la personne en coordonnant les différentes démarches, en tenant compte de ses ressources, de son environnement, des moyens de l'institution.</li> <li>- Négocier un contrat d'action avec la personne et en organiser le suivi</li> <li>- Rechercher et mobiliser les moyens, coordonner, articuler le travail d'accompagnement en lien avec différents acteurs</li> <li>- Evaluer avec la personne l'impact des actions et les ajuster en conséquence</li> <li>- Rédiger des écrits professionnels, organiser, classer, transmettre dans le respect du droit et de la réglementation en vigueur</li> </ul>
Médiation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer à la régulation sociale ou familiale de situations de tensions ou de dysfonctionnement</li> <li>- Négocier pour les personnes auprès des associations, les institutions, les services publics</li> <li>- Assurer un rôle d'interface entre la personne et les institutions intégrant les logiques institutionnelles ou individuelles</li> </ul>
Veille sociale/Expertise/ Formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la veille documentaire</li> <li>- Recueillir/classer/ synthétiser/analyser des données sociales sur un secteur d'intervention</li> <li>- Rédiger des rapports d'activité</li> <li>- Faire des propositions et participer à la mise en œuvre de la politique d'action sociale de l'organisme employeur</li> <li>- Apporter un éclairage social et donner un avis d'expert à l'autorité de décision</li> <li>- Contribuer à l'élaboration de documents à destination des partenaires sur les effets constatés concernant l'application des dispositifs, les pratiques administratives ou l'émergence de nouveaux phénomènes.</li> <li>- Participer à la recherche</li> <li>- Contribuer à la professionnalisation des étudiants en formation</li> <li>- Actualiser ses connaissances et développer des compétences dans le cadre de la formation continue</li> </ul>
Conduite de projets/Travail avec les groupes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place des actions de prévention des risques sanitaires et sociaux</li> <li>- Repérer les besoins et/ou intérêts communs de plusieurs personnes et les mobiliser sur une problématique commune</li> <li>- Impulser, mettre en œuvre des projets d'intérêt collectif dans lesquels les usagers sont au cœur du partenariat.</li> <li>- Analyser/ Evaluer les effets de ces actions</li> <li>- Contribuer au soutien de groupes dans le cadre d'une démarche de développement social local</li> </ul>

Travail en réseau	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apporter un appui spécifique à des professionnels du champ éducatif/social ou médico-social</li> <li>- Participer à des instances de concertation, de décision et de planification en matière d'hébergement, de logement, d'insertion sociale et professionnelle, de santé et de lutte contre les exclusions et de toute problématique concernant le champ social</li> <li>- Etablir des relations et mettre en relation l'ensemble des intervenants de l'environnement des groupes sociaux</li> <li>- Coordonner des travaux avec les institutions et les professionnels et/ou contribuer à un diagnostic partagé avec les partenaires</li> <li>- Représenter par délégation son institution auprès de partenaires</li> </ul>
-------------------	---

## **REFERENTIEL DE COMPETENCES**

### **Domaine de compétences 1 - Intervention professionnelle en service social**

#### **Conduite de l'intervention sociale d'aide à la personne**

- 1-1 Evaluer une situation
- 1-2 Evaluer et mettre en œuvre un plan d'aide négocié
- 1-3 Apprécier les résultats de l'intervention

#### **Conduite de l'intervention sociale d'intérêt collectif**

- 1-4 Concevoir et mener des actions avec des groupes
- 1-5 Impulser et accompagner des actions collectives
- 1-6 Contribuer au développement de projets territoriaux

### **Domaine de compétences 2 – Expertise sociale**

- 2-1 Observer, analyser, exploiter les éléments qui caractérisent une situation individuelle, un territoire d'intervention ou des populations et anticiper leurs évolutions
- 2-2 Veille professionnelle : s'informer et se former pour faire évoluer ses pratiques
- 2-3 Développer et transférer ses connaissances professionnelles

### **Domaine de compétences 3 (transversal) – Communication professionnelle en travail social**

- 3-1 Elaborer, gérer et transmettre de l'information
- 3-2 Etablir une relation professionnelle

### **Domaine de compétences 4 (transversal) – Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et inter institutionnelles**

- 4-1 Développer des actions en partenariat et en réseau
- 4-2 Assurer une fonction de médiation
- 4-3 S'inscrire dans un travail d'équipe

DOMAINES DE COMPETENCES	COMPETENCES	INDICATEURS DE COMPETENCES
<p><b>DC1 - Intervention professionnelle en service social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Conduite de l'intervention sociale d'aide à la personne</b></li> <li><b>Conduite de l'intervention sociale d'intérêt collectif</b></li> </ul>	<p>1.1 Evaluer une situation</p> <p>1.2 Elaborer et mettre en œuvre un plan d'aide négocié</p> <p>1.3 Apprécier les résultats de l'intervention</p> <p>1.4 Concevoir et mener des actions avec les groupes</p> <p>1.5 Impulser et accompagner des actions collectives</p> <p>1.6 Contribuer au développement de projets territoriaux</p>	<p>1.1.1 Savoir recueillir les données nécessaires à la compréhension de la situation</p> <p>1.1.2 Savoir clarifier les difficultés et les aspirations d'une personne</p> <p>1.1.3 Savoir identifier les potentialités d'une personne</p> <p>1.1.4 Savoir mesurer et gérer son implication personnelle</p> <p>1.1.5 Savoir analyser une situation complexe</p> <p>1.2.1 Savoir utiliser des techniques relationnelles appropriées</p> <p>1.2.2 Savoir proposer et formuler un plan d'aide sur la base d'objectifs contractualisés</p> <p>1.2.3 Savoir mettre en œuvre des stratégies (environnement, ressources, contraintes, etc...)</p> <p>1.2.4 Savoir utiliser les ressources des dispositifs sociaux</p> <p>1.2.5 Savoir évaluer l'action dans la durée</p> <p>1.2.6 Savoir agir dans le respect des règles déontologiques</p> <p>1.2.7 Savoir évaluer la notion de risques</p> <p>1.3.1 Savoir définir des indicateurs de progression</p> <p>1.3.2 Savoir évaluer ses méthodes pratiques et outils</p> <p>1.3.3 Savoir partager les analyses avec la personne et les partenaires</p> <p>1.3.4 Savoir construire une fin d'intervention</p> <p>1.4.1 Savoir appliquer la méthodologie d'intervention sociale auprès des groupes</p> <p>1.4.2 Savoir repérer une problématique commune à un groupe</p> <p>1.4.3 Savoir mobiliser les personnes</p> <p>1.4.4 Savoir développer l'aide mutuelle</p> <p>1.4.5 Savoir définir le but et les objectifs de l'action</p> <p>1.4.6 Savoir évaluer l'action</p> <p>1.5.1 Savoir faire émerger les demandes d'une population</p> <p>1.5.2 Savoir négocier les priorités d'action avec tous les partenaires pertinents et en formuler les objectifs</p> <p>1.5.3 Savoir apporter un appui technique à l'action des groupes et populations mobilisées</p> <p>1.5.4 Savoir évaluer les résultats de l'action et les effets du processus d'intervention</p> <p>1.6.1 Savoir repérer les données caractéristiques d'un territoire et contribuer à un diagnostic social d'un territoire</p> <p>1.6.2 Savoir utiliser la méthodologie de gestion de projets</p> <p>1.6.3 Savoir traduire les attentes des habitants en actions</p> <p>1.6.4 Savoir comprendre les enjeux politiques et institutionnels</p>

<b>DC2 - Expertise sociale</b>	<p>2.1. Observer, analyser, exploiter les éléments qui caractérisent une situation individuelle, un territoire d'intervention ou des populations et anticiper leurs évolutions</p> <p>2.2. Veille professionnelle : s'informer et se former pour faire évoluer ses pratiques</p> <p>2.3. Développer et transférer ses connaissances professionnelles</p>	<p>2.1.1. Savoir collecter des données</p> <p>2.1.2. Savoir croiser des données qualitatives et quantitatives</p> <p>2.1.3. Savoir mettre en lien des constats avec l'environnement social et économique</p> <p>2.1.4. Savoir formaliser et restituer les éléments recueillis</p> <p>2.1.5. Savoir participer à l'élaboration d'un diagnostic</p> <p>2.1.6. Savoir mettre en valeur les résultats d'un diagnostic</p> <p>2.1.7. Savoir faire des propositions en fonction de son destinataire (cadre institutionnel)</p> <p>2.2.1. Savoir prendre en compte les évolutions des problèmes sociaux</p> <p>2.2.2. Savoir actualiser ses connaissances sur les évolutions des politiques sociales</p> <p>2.2.3. Savoir capitaliser les expériences professionnelles collectives</p> <p>2.2.4. Savoir prendre du recul sur les pratiques professionnelles et les conceptualiser</p> <p>2.2.5. Savoir s'auto-évaluer</p> <p>2.2.6. Savoir appliquer les méthodologies de recherche</p> <p>2.3.1. Constituer des savoirs professionnels en vue de former des étudiants</p> <p>2.3.2. Savoir transmettre des valeurs et méthodes professionnelles et les traduire dans les pratiques</p>
<b>DC3- Communication professionnelle dans le travail social</b>	<p>3.1. Elaborer, gérer et transmettre de l'information</p> <p>3.2. Etablir une relation professionnelle</p>	<p>3.1.1 Savoir informer sur l'accès aux droit</p> <p>3.1.2 Savoir sélectionner des informations</p> <p>3.1.3 Savoir traiter et conserver des informations</p> <p>3.1.4 Savoir leurs donner du sens pour une aide à la décision</p> <p>3.1.5 Savoir construire et rédiger des analyses</p> <p>3.1.6 Savoir argumenter des propositions</p> <p>3.1.7 Savoir écrire la synthèse d'une situation</p> <p>3.1.8 Savoir utiliser les nouvelles technologies</p> <p>3.2.1. Savoir se présenter et présenter son service</p> <p>3.2.2. Savoir accueillir</p> <p>3.2.3. Savoir favoriser l'expression</p> <p>3.2.4. Savoir adapter son mode de communication au public ciblé et aux partenaires</p> <p>3.2.5. Savoir utiliser les techniques de communication</p>
<b>DC4 - Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et inter institutionnelles</b>	<p>4.1 Développer des actions en partenariat et en réseau</p> <p>4.2. Assumer une fonction de médiation</p> <p>4.3. S'inscrire dans un travail d'équipe</p>	<p>4.1.1. Savoir identifier les partenaires inter institutionnels de son environnement et connaître leur culture</p> <p>4.1.2. Savoir animer un réseau de professionnels</p> <p>4.1.3. Savoir décoder les positionnements et les stratégies de l'ensemble des acteurs</p> <p>4.1.4. Savoir établir des relations avec l'ensemble des acteurs</p> <p>4.1.5. Savoir valoriser son savoir-faire</p> <p>4.2.1. Savoir utiliser les techniques de gestion des conflits</p> <p>4.2.2. Savoir négocier avec les personnes, les institutions</p> <p>4.3.1. Savoir coopérer avec d'autres professionnels de son service, solliciter leur avis, leurs connaissances, leurs compétences</p> <p>4.3.2. Savoir transmettre ses propres observations et analyses</p> <p>4.3.3. Savoir confronter ses observations</p>