

ANNEXE I

RÉFÉRENTIEL PROFESSIONNEL

1 - DEFINITION DE LA PROFESSION ET DU CONTEXTE DE L'INTERVENTION

L'assistant de service social est un professionnel du travail social. Il exerce dans le cadre d'un mandat et de missions institutionnelles. Il mène des interventions sociales, individuelles ou collectives, en vue d'améliorer par une approche globale et d'accompagnement social les conditions de vie des personnes et des familles.¹

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 et à l'article L.411-3 du Code de l'action sociale et des familles.

L'assistant de service social intervient dans une démarche éthique et déontologique, dans le respect de l'altérité et de la singularité de la personne et du collectif. Il instaure une relation visant à favoriser la participation des personnes dans l'accompagnement social individuel et collectif.

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, des politiques sociales et de l'intérêt des personnes.

Conditions d'exercice et modalités d'intervention

L'assistant de service social 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.

Son intervention vise autant l'autonomie que l'inclusion sociale, le maintien ou le développement des solidarités ou des liens sociaux, l'éducation à la citoyenneté.

¹Références : Code de l'action sociale et des familles : articles L.411-1, D.451-29 et D.451-29-1

DIPLOME D'ETAT D'ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL

Rôle et fonctions

L'assistant de service social évalue, analyse la situation de la personne et coconstruit un plan d'actions négocié et contractualisé. Dans le cadre de l'évaluation, il identifie les ressources du territoire pour orienter la personne vers les partenaires adaptés.

Il intervient soit en individuel (intervention sociale d'aide à la personne), soit en collectif (travail social collectif).

En fonction de son cadre institutionnel, dans les limites de son cadre d'intervention et de ses missions, l'assistant de service social est amené à élaborer et conduire des projets d'accompagnement social.

Selon son contexte d'exercice, l'assistant de service social travaille au sein d'une équipe pluriprofessionnelle et est en lien avec des partenaires du territoire.

Il initie, participe, pilote des actions collectives et de groupes, dans une dynamique d'équipe, de partenariat et de réseau en favorisant l'implication des personnes.

Il promeut des actions de prévention et participe au développement social en complémentarité avec d'autres intervenants. En fonction de ses missions et du cadre institutionnel, l'assistant de service social peut être amené à effectuer des visites à domicile et des accompagnements extérieurs.

Par une posture de veille professionnelle, l'assistant de service social développe une expertise en matière de politiques sociales et de lutte contre les exclusions et les discriminations.

Il est force de propositions pour la conception des politiques sociales, les orientations générales et les missions développées par l'organisme qui l'emploie. Il exerce un rôle de conseil auprès d'institutions, d'autres professionnels, d'élus, de partenaires...

Il continue à se former tout au long de sa vie professionnelle pour développer ses connaissances et ajuster sa pratique aux évolutions sociétales.

Dans un but de transmission de connaissances et savoir-faire professionnels, et après l'acquisition d'une expérience significative, le professionnel participe au processus de professionnalisation y compris en exerçant des fonctions de référent professionnel auprès des personnes en formation (initiale ou continue) en lien avec les établissements de formation.

Public concerné et champs d'intervention

Public

Tout public quelle que soit la situation.

Employeurs

Collectivités locales, associations, entreprises, établissements publics, les trois fonctions publiques (Etat, Hospitalière, Territoriale)...

Politiques sociales

Protection de l'enfance, insertion sociale et professionnelle, protection sociale, protection judiciaire de la jeunesse, aide sociale à l'enfance (ASE), santé, médico-sociale...

Lieux d'intervention

Conseil départemental, centre communal ou intercommunal d'action sociale, commune, mission locale, Pôle emploi, Caisses primaires d'assurance maladie (CPAM), Caisse d'allocations familiales (CAF), Caisse de Mutualité sociale agricole, hôpitaux, établissements médico-sociaux, EHPAD, milieu scolaire, entreprises...

2 - REFERENTIEL FONCTIONS/ACTIVITES

Fonction : Accueil et écoute des personnes

Description de la fonction

L'assistant de service social accueille les personnes. Centré sur la demande des personnes, il utilise des techniques d'entretien spécifiques pour recueillir leurs attentes et leurs besoins et comprendre la situation. En instaurant un cadre confidentiel à l'accueil des personnes, il crée une relation de confiance pour favoriser leur expression.

Activités de la fonction

- Accueillir les personnes dans le respect de la confidentialité.
- Instaurer une relation de confiance avec la personne.
- Recueillir l'expression des personnes en utilisant des techniques d'entretien.
- Analyser les demandes des personnes pour comprendre la situation.

Fonction : Evaluation, conseil et orientation

Description de la fonction

L'assistant de service social évalue les attentes et les besoins des personnes pour identifier les réponses adaptées à leur situation et à leurs capacités d'agir. Il dispense les informations et les conseils nécessaires pour une évolution positive des situations. Il propose des relais lorsque les situations le justifient.

Activités de la fonction

- Evaluer la situation des personnes en tenant compte de leurs potentialités et de leur environnement.
- Informer les personnes sur leurs droits et les dispositifs ou services adaptés à leur situation.
- Conseiller les personnes sur les actions ou démarches à entreprendre pour améliorer leur situation.
- Orienter les personnes vers les interlocuteurs ou les services appropriés.

Fonction : Accompagnement social individuel

Description de la fonction

L'assistant de service social construit avec les personnes un projet d'accompagnement social s'inscrivant dans la durée et visant à favoriser leur autonomie. Dans ses propositions, il prend en compte les potentialités des personnes et celles de leur entourage, ainsi que les moyens d'intervention des diverses institutions. Il recherche l'adhésion des personnes pour la mobilisation des ressources à disposition. Tout au long de l'accompagnement, il évalue avec les personnes l'évolution de leur situation pour ajuster les actions engagées. Dans l'intérêt des personnes et dans le respect du droit et de la réglementation en vigueur, il transmet des éléments d'information relatifs à la situation et nécessaires au déroulement de l'accompagnement.

DIPLOME D'ETAT D'ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL

Activités de la fonction

- Apporter un soutien en mobilisant les ressources propres de la personne et celles de son environnement.
- Elaborer avec la personne un plan d'actions pour mener l'accompagnement social individuel.
- Mobiliser les réseaux de partenaires appropriés.
- Assurer un rôle d'interface entre les personnes et les acteurs concernés par les situations.
- Mettre en œuvre le plan d'actions en évaluant en continu avec la personne l'évolution de sa situation.
- Ajuster avec la personne le plan d'actions.
- Communiquer et transmettre les informations strictement nécessaires à l'évolution de la situation.

Fonction : Accompagnement social collectif

Description de la fonction

L'assistant de service social impulse des projets et soutient des initiatives collectives en faveur des personnes souhaitant s'inscrire dans une dynamique de partage autour de préoccupations communes. Il réalise un diagnostic partagé avec les personnes ou les partenaires pour définir le projet et mobilise différentes méthodologies d'intervention collective en les adaptant au contexte des situations rencontrées et aux territoires. L'accompagnement social collectif vise à la promotion et à l'autonomie des personnes dans leur environnement et sur leur territoire.

Activités de la fonction

- Elaborer avec les personnes les projets d'accompagnement social collectif.
- Mettre en œuvre avec les personnes les projets d'accompagnement social collectif en les évaluant en continu.
- Mobiliser les ressources des personnes.
- Mobiliser les réseaux de partenaires appropriés sur le territoire.
- Assurer le lien entre les personnes et les acteurs concernés par les situations.
- Ajuster les projets d'accompagnement social collectif avec les personnes.
- Communiquer et informer sur les projets d'accompagnement social collectif.

Fonction : Conseil au développement des politiques sociales et territoriales

Description de la fonction

L'assistant de service social propose son expertise à partir de ses connaissances des problématiques sociales, des politiques sociales et territoriales et de leur application. Il est force de propositions auprès des instances locales afin de développer des actions spécifiques et innovantes liées à son domaine d'intervention. Ils'appuie sur un réseau pluriprofessionnel et pluridisciplinaire pour élaborer ses contributions.

Activités de la fonction

- Mettre en place une démarche de veille professionnelle documentaire législative et réglementaire en matière de problématiques sociales et de politiques publiques.

DIPLOME D'ETAT D'ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL

- Contribuer à la réalisation de diagnostics sociaux au niveau d'une institution ou d'un territoire.
- Apporter un appui spécifique à l'intervention de divers partenaires ou des professionnels du champ éducatif, social ou médico-social.

3 - REFERENTIEL DE COMPETENCES

DC 1 : INTERVENTION PROFESSIONNELLE EN TRAVAIL SOCIAL

Compétences	Indicateurs de compétences
Instaurer une relation d'aide dans le respect de la singularité de la personne	<ul style="list-style-type: none"> • Mener un entretien d'aide dans le respect de la singularité • Utiliser des techniques de communication appropriées • Identifier les spécificités de la personne • Adapter son mode de communication aux personnes et au contexte • Favoriser l'expression de la personne • Mesurer et gérer son implication personnelle • Mesurer et gérer l'impact émotif de la situation
Favoriser l'expression de connaissances et de savoirs liés au parcours de la personne	<ul style="list-style-type: none"> • Instaurer un climat de confiance • Favoriser l'expression de la personne • Favoriser l'expression d'une demande de la personne • Adapter sa communication à la personne et au contexte • Savoir communiquer en langue étrangère
Recueillir des informations pertinentes sur la situation de la personne	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les techniques d'observation • Utiliser les techniques d'écoute • Utiliser les techniques d'entretien • Recueillir les données nécessaires à la compréhension de la situation • Favoriser l'émergence d'une demande • Recueillir les attentes et les besoins de la personne
Analyser la demande et les besoins de la personne	<ul style="list-style-type: none"> • Contextualiser la demande • Analyser les éléments recueillis en lien avec la demande • Identifier les aspirations et les potentialités de la personne • Partager l'analyse avec la personne • Clarifier les difficultés et les aspirations de la personne • Tenir compte de la demande explicite, voire implicite, de la personne
Evaluer une situation globale dans sa complexité	<ul style="list-style-type: none"> • Recueillir les données nécessaires à la compréhension de la situation • Tenir compte du contexte de la situation • Repérer et analyser la complexité d'une situation • Identifier les potentialités de la personne • S'appuyer sur les ressources de la personne et de son environnement • Définir avec les personnes les axes d'intervention possibles au regard de leur situation globale et du territoire • Evaluer la notion de risques • Inscrire l'analyse d'une situation complexe dans un plan d'actions
Co construire un projet	<ul style="list-style-type: none"> • Coconstruire un plan d'actions sur la base d'objectifs négociés

DIPLOME D'ETAT D'ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL

d'accompagnement avec la personne concernée dans une approche globale de la situation	<p>et formalisés avec la personne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier et coopérer avec les acteurs locaux ou du territoire dans le respect du secret professionnel • Utiliser des techniques relationnelles appropriées • Mettre en œuvre des stratégies • Agir dans le respect des règles déontologiques • Ajuster sa posture en fonction des caractéristiques de l'environnement, des enjeux de la situation et de la personne • Accompagner l'évolution de la situation de la personne
Mobiliser les ressources de la personne et de son environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les motivations de la personne • Prendre en compte les ressources de la personne et celles de son environnement • Développer la capacité d'agir de la personne • Identifier et coopérer avec des acteurs à tous les échelons territoriaux • Recueillir et analyser des données territoriales qualitatives et quantitatives
Contribuer à la mise en œuvre du plan d'actions	<ul style="list-style-type: none"> • Tenir compte du rythme de la personne • Hiérarchiser les priorités du projet d'accompagnement • Mobiliser les dispositifs adaptés à la situation de la personne
Conseiller les personnes	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier avec la personne les axes d'intervention possibles • Mobiliser les ressources et les potentialités de la personne • S'assurer de la compréhension par la personne des perspectives possibles • Proposer des actions adaptées aux besoins de la personne en lien avec les ressources disponibles • Mettre en relation la personne avec des institutions et services adaptés • Favoriser le développement de la capacité d'agir de la personne
Mettre en place une démarche d'évaluation continue et ajuster son plan d'actions	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluer les enjeux de l'action mise en œuvre • Définir des indicateurs d'évaluation • Evaluer le plan d'actions au cours de sa réalisation • Mesurer les effets de l'intervention en continu avec la personne

Compétences	Indicateurs de compétences
S'inscrire dans une dynamique de développement social	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les atouts et limites d'un territoire en lien avec une problématique identifiée • Identifier et comprendre les missions, les fonctions, les enjeux des partenaires interinstitutionnels du territoire • Mobiliser les acteurs dans le cadre d'un diagnostic de territoire • Articuler les enjeux de chacun dans un cadre concerté et en complémentarité • Contribuer aux travaux d'une équipe projet
Identifier une	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les différents éléments constitutifs d'une

DIPLOME D'ETAT D'ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL

<p>problématique commune à un groupe sur un territoire</p>	<p>problématique commune à un groupe sur un territoire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recueillir les attentes des personnes concernées par des préoccupations communes • Faire émerger les demandes d'un public • Identifier les besoins des personnes et d'un groupe dans une institution ou sur un territoire • Utiliser les outils d'enquête et d'analyse adaptés
<p>Coconstruire un projet d'accompagnement social collectif</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser l'expression des attentes de chacun • Hiérarchiser les priorités identifiées avec le groupe • Définir les objectifs du projet d'accompagnement social collectif • Accompagner les personnes dans l'élaboration de projets collectifs • Accompagner les personnes à s'organiser dans un groupe • Formaliser le projet d'accompagnement social collectif • Mobiliser les ressources des personnes, de leur environnement et du territoire • Identifier et coopérer avec les acteurs locaux ou du territoire • Argumenter et valoriser l'intérêt du projet dans sa dimension collective
<p>Mobiliser les ressources des personnes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les ressources propres de chacune des personnes • Valoriser les ressources identifiées des personnes • Prendre en compte les ressources individuelles pour le projet collectif • Soutenir les initiatives collectives
<p>Accompagner et co-animer la mise en œuvre d'une intervention collective en favorisant la participation des personnes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impulser des projets d'action collective • Créer les conditions de la participation des personnes à la mise en œuvre d'un projet collectif • Développer la capacité d'agir des personnes • Animer dans une démarche participative • Réguler les relations au sein d'un groupe • Créer des supports adaptés avec le groupe
<p>Evaluer et réajuster l'intervention collective avec les personnes et les groupes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place une démarche d'évaluation continue • Construire des indicateurs d'évaluation au regard des objectifs du projet • Associer l'ensemble des acteurs à l'évaluation d'un projet d'accompagnement social collectif • Evaluer les résultats de l'action et les effets du processus d'intervention • Réajuster l'action tout au long de la démarche

DC 2 : ANALYSE DES QUESTIONS SOCIALES DE L'INTERVENTION PROFESSIONNELLE EN TRAVAIL SOCIAL

<p>Observer et analyser l'environnement social, familial et territorial de la personne ou d'un groupe dans une approche globale et pluridisciplinaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les techniques d'observation • Recueillir, analyser et exploiter des données • Croiser les données recueillies • Concevoir des indicateurs de changement de situation • Objectiver les éléments d'observation • Anticiper les évolutions de la situation de la personne et de son environnement • Identifier les ressources de l'environnement de la personne • Analyser une situation complexe • Repérer les dynamiques interinstitutionnelles sur un territoire
<p>Elaborer un diagnostic partagé avec les personnes, les groupes et les acteurs du territoire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les différents niveaux d'intervention des acteurs sur un territoire • Mobiliser les acteurs dans le cadre d'un diagnostic de territoire • Mettre en lien des constats avec l'environnement social et économique • Participer à l'élaboration d'un diagnostic • Mettre en valeur les résultats d'un diagnostic • Formaliser et restituer les éléments recueillis • Négocier les priorités d'action avec tous les partenaires adaptés et formuler des objectifs
<p>Contribuer à l'élaboration un diagnostic partagé social et territorial</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Développer le travail de mutualisation et de coopération sur un territoire • Contribuer à la production de connaissances à l'usage des acteurs • Mettre en œuvre de manière concertée la réalisation de diagnostics sociaux au niveau de l'institution et du territoire
<p>Contribuer au développement de l'innovation sociale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'inscrire dans des expérimentations • Partager et questionner les pratiques • Mettre en perspective sa créativité pour des pratiques innovantes • Mutualiser les pratiques
<p>Développer et transférer ses connaissances professionnelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre des valeurs et méthodes professionnelles et les traduire dans les pratiques • Co-animer des groupes de travail pluridisciplinaire • Communiquer ses analyses • Contribuer à une connaissance partagée des problématiques d'un territoire • Rechercher et partager de l'information y compris en langue étrangère

DIPLOME D'ETAT D'ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL

Assurer une veille professionnelle	<ul style="list-style-type: none">• Actualiser ses connaissances sur les politiques publiques et questions sociales• Organiser une veille professionnelle• Formaliser ses observations et ses analyses sur les problématiques sociales• Anticiper une potentielle évolution des problématiques individuelles ou territoriales• Analyser l'évolution des problématiques sociales en lien avec le contexte sociétal• Analyser des problématiques de territoire dans une approche globale• Conceptualiser ses pratiques professionnelles
---	---

DC3 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Etablir une relation professionnelle dans un cadre éthique et déontologique	<ul style="list-style-type: none">• Se présenter et présenter son service, son établissement, son institution• Assurer un accueil adapté dans le cadre de ses missions• S'assurer des conditions favorables d'accueil en toute confidentialité
Représenter le service, l'établissement, l'institution	<ul style="list-style-type: none">• Se situer dans une institution et son projet• Se présenter et présenter son service, son établissement, son institution
Adapter sa communication professionnelle écrite et orale en fonction de l'interlocuteur et du destinataire	<ul style="list-style-type: none">• Elaborer sa communication écrite et orale en fonction des objectifs visés et des interlocuteurs• Réaliser une communication pour aider à la prise de décision• Argumenter des propositions
Elaborer, gérer et transmettre une information dans le respect du secret professionnel	<ul style="list-style-type: none">• Recueillir et sélectionner de l'information adaptée au destinataire• Transmettre des informations adaptées à la situation de la personne dans le cadre du secret professionnel• Informer les personnes sur leurs droits, dispositifs et services• Informer sur l'accès aux droits• Identifier les canaux de communication adaptés à la situation de la personne• Traiter et conserver des informations
Rédiger des écrits professionnels	<ul style="list-style-type: none">• Identifier les différents types d'écrits et savoir les élaborer• Mettre en adéquation les types d'écrits, les objectifs visés et les destinataires• Rédiger des écrits adaptés aux destinataires par rapport aux situations
Concevoir et diffuser une communication adaptée sur le projet d'accompagnement	<ul style="list-style-type: none">• Identifier les informations à communiquer dans le cadre du projet d'accompagnement collectif et dans le respect du secret professionnel• Concevoir des supports de communication

DIPLOME D'ETAT D'ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL

collectif	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les canaux de communication adaptés au projet d'accompagnement collectif
Appréhender et mobiliser l'environnement numérique	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les outils bureautiques et numériques • Utiliser les différents modes de communication pour partager l'information dans le respect des personnes et du cadre réglementaire • Exercer une veille sur les usages numériques

DC4 : DYNAMIQUES INTERINSTITUTIONNELLES, PARTENARIATS ET RESEAUX

Développer les dynamiques institutionnelles et interinstitutionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les relations institutionnelles et interinstitutionnelles sur un territoire • Mobiliser les dynamiques institutionnelles et interinstitutionnelles • Développer les liens entre institutions et en mesurer les enjeux • Savoir être force de propositions
Développer des actions partenariales et en réseau	<ul style="list-style-type: none"> • Constituer et animer un réseau d'acteurs • Travailler en réseau • Mettre en relation la personne avec des interlocuteurs adaptés • Partager son analyse avec les personnes, l'équipe et avec les partenaires adaptés dans le respect du secret professionnel • Identifier et analyser les enjeux d'un travail partenarial • Identifier les partenaires interinstitutionnels et les réseaux d'acteurs à tous les échelons territoriaux • Coopérer avec les partenaires interinstitutionnels et les réseaux d'acteurs à tous les échelons territoriaux • Argumenter et valoriser l'intérêt du projet dans sa dimension collective • Analyser les atouts et limites d'un territoire en lien avec une problématique • Analyser les positionnements et les stratégies des acteurs
Partager ses connaissances au sein d'une équipe et d'un réseau d'acteurs pluriprofessionnels et pluridisciplinaires	<ul style="list-style-type: none"> • mutualiser sa réflexion et sa pratique avec les professionnels de son institution et les acteurs du champ éducatif, social et médico-social • savoir être force de propositions auprès des instances locales
S'inscrire dans un travail d'équipe	<ul style="list-style-type: none"> • Coopérer avec d'autres professionnels de son service, solliciter leur avis, leurs connaissances, leurs compétences • Transmettre ses observations et analyses • Confronter ses observations et ses analyses
Coordonner les acteurs contribuant au plan d'actions	<ul style="list-style-type: none"> • Animer un réseau de professionnels • Mobiliser les acteurs et favoriser une dynamique collective • Décoder les positionnements et les stratégies de l'ensemble des acteurs institutionnels et interinstitutionnels

DIPLOME D'ETAT D'ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL

	<ul style="list-style-type: none">• Coordonner des actions partenariales autour d'une situation individuelle
Assurer un rôle de médiation	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en œuvre les techniques de médiation• Utiliser les techniques de gestion des conflits• Négocier avec les personnes, les services et les institutions• Assurer un rôle d'interface entre les personnes, les services et les institutions• Réguler les rapports entre les membres d'un groupe
Promouvoir l'accès aux droits, services et dispositifs	<ul style="list-style-type: none">• Informer sur l'accès aux droits• Informer les personnes sur leurs droits, dispositifs et services