

ANNEXE I

RÉFÉRENTIEL PROFESSIONNEL

1. Contexte de l'intervention

L'assistant de service social exerce son activité dans le champ de l'action sociale et médico-sociale dans le respect de la définition du travail social figurant à l'article D. 142.1-1 du code de l'action sociale et des familles. Il met en œuvre un accompagnement social global visant à favoriser l'insertion sociale et à améliorer les conditions de vie des personnes accueillies ou accompagnées 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 26-14 du code pénal et à l'article L. 411-3 du code de l'action sociale et des familles.

L'assistant de service social instaure une relation d'aide qui favorise la participation des personnes dans une démarche d'accompagnement social individuel et collectif à visée préventive et inclusive. Il tient compte des singularités, des aspirations et des potentialités des personnes ou du groupe. Garant du respect des droits et libertés des personnes, il veille à favoriser leur expression, leur participation et leur autodétermination.

Son intervention s'effectue dans le respect du projet d'établissement et du projet personnalisé, répondant aux besoins et objectifs d'accompagnement de la personne, et s'inscrivant dans une temporalité adaptée. Elle vise autant l'autonomie que l'inclusion sociale, le maintien ou le développement des solidarités ou des liens sociaux, l'éducation à la citoyenneté. Il initie et pilote des actions collectives, promeut des actions de prévention et participe aux démarches de développement social. En créant un cadre d'intervention sécurisant et bienveillant, il veille à l'intégrité physique et psychique de la personne.

L'assistant de service social travaille au sein d'une équipe pluriprofessionnelle ou pluridisciplinaire (2), il met en œuvre et coordonne des coopérations territoriales dans une logique de continuité du parcours de la personne. Il mobilise une expertise sociale en s'appuyant sur les besoins des publics, les recommandations de bonnes pratiques spécifiques à son cadre d'intervention, les transformations des politiques publiques, du territoire, intégrant ces évolutions dans son activité et ses modes d'intervention.

L'assistant de service social apporte une expertise en matière de politiques sociales et de lutte contre les exclusions et les discriminations, il exerce un rôle de conseil auprès d'institutions et d'autres professionnels.

Il inscrit ses actions dans une démarche réflexive et adopte un positionnement professionnel adéquat dans le respect de l'altérité et de la singularité de la personne ou du groupe en articulant les cadres légaux, éthiques et déontologiques de la profession. Cette approche garantit une intervention de qualité, respectueuse des droits et des besoins des personnes accompagnées.

Dans un but de transmission de connaissances et savoir-faire professionnels, et après l'acquisition d'une expérience significative, l'assistant de service social 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.

Champs d'intervention

L'assistant de service social exerce dans le champ de l'action sociale et médico-sociale. Il peut travailler dans des établissements qui relèvent du secteur public, du secteur privé non lucratif ou du secteur privé lucratif. Il intervient au profit de tout public quelle que soit sa situation.

2. Blocs de compétences et activités

Les compétences sont organisées en quatre blocs de compétences non hiérarchisés entre eux.

Bloc de compétences 1 : Concevoir et conduire un accompagnement social favorisant l'insertion sociale et l'amélioration des conditions de vie**Description du bloc de compétences**

L'assistant de service social instaure une relation d'aide et développe une approche globale dans l'analyse de la situation de la personne et dans la co-construction des réponses à apporter aux situations complexes de cumul de vulnérabilités. Il accompagne les personnes dans l'accès et l'exercice de leurs droits et devoirs pour améliorer leurs conditions de vie sur le plan social, sanitaire, familial, économique, culturel et professionnel. Il propose des relais lorsque les situations le justifient. Dans l'intérêt des personnes et dans le respect du secret professionnel, il transmet des éléments d'information nécessaires au déroulement de l'accompagnement et assure une fonction d'interface et de médiation entre la personne, les services et les institutions pour lever les freins divers et favoriser l'aboutissement des actions mises en œuvre. Il coordonne les ressources de l'environnement pour favoriser l'amélioration globale des conditions de vie des personnes.

Activités du bloc de compétences

- Soutenir l'accès et l'exercice des droits par l'accompagnement social de la personne et des interventions sociales collectives en faveur des publics.
- Apporter un appui spécifique aux acteurs concernés afin de négocier, mettre en œuvre et coordonner l'accompagnement social global.

Bloc de compétences 2 : Favoriser et soutenir l'autodétermination des individus et des collectifs dans un but d'émancipation

Description du bloc de compétences

Centré sur la demande des personnes ou des groupes, l'assistant de service social mobilise des techniques d'entretien individuel ou collectif pour recueillir leurs attentes et leurs besoins et comprendre la situation. En instaurant un cadre confidentiel, sécurisant et bienveillant, il développe une approche respectueuse des personnes, crée les conditions de leur accueil et coconstruit avec elles un projet d'accompagnement social, individuel ou collectif, visant leur autonomie.

Activités du bloc de compétences

- Mettre en œuvre un accompagnement social individuel et collectif à visée préventive et inclusive dans le respect des principes éthiques et déontologiques.
- Inscrire ses pratiques dans une démarche réflexive permettant d'analyser les enjeux de la relation professionnelle, d'ajuster son positionnement et d'assurer son développement professionnel.

Bloc de compétences 3 : S'inscrire dans une dynamique partenariale et territoriale en lien avec la mise en œuvre des politiques de cohésion sociale

Description du bloc de compétences

L'assistant de service social inscrit son intervention dans la globalité des champs professionnels requis pour la conduite de l'action. Il actualise en continu ses connaissances sur les politiques sociales, les besoins des populations et les pratiques d'intervention. Il développe son expertise et s'inscrit dans des coopérations partenariales et intersectorielles pour coconstruire des diagnostics partagés du territoire en intégrant les questions environnementales. Il interagit au sein de réseaux professionnels et participe au développement de dynamiques collaboratives utiles à la mise en œuvre du projet de la personne.

Activités du bloc de compétences

- Actualiser en continu ses connaissances dans les domaines des politiques de cohésion sociale, des besoins des populations et des pratiques d'intervention afin de concevoir des réponses adaptées aux réalités du territoire.
- Développer des coopérations partenariales et intersectorielles permettant de coconstruire un diagnostic partagé et de travailler en réseau dans une logique de réduction des inégalités sociales et environnementales.

Bloc de compétences 4 : S'inscrire dans un contexte professionnel du travail social

Description du bloc de compétences

Dans le cadre de ses missions, l'assistant de service social gère ses activités quotidiennes de manière autonome et concertée avec l'équipe. Il mobilise divers outils et techniques de communication adaptés aux enjeux de la relation d'aide et des interactions professionnelles, dont les écrits professionnels et les outils numériques.

Il agit en responsabilité, contribue à la dynamique de travail en équipe pour conduire l'action et s'investit dans une démarche d'amélioration continue des pratiques professionnelles dans l'intérêt de la qualité de l'accueil et de l'accompagnement de la personne.

Activités du bloc de compétences

- Gérer ses activités professionnelles quotidiennes de manière autonome et concertée avec l'équipe dans l'intérêt de la qualité de service.
- Mobiliser les différents outils et techniques de communications en fonction des objectifs et des interlocuteurs visés.

BC 1 : CONCEVOIR ET CONDUIRE UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL GLOBAL FAVORISANT L'INSERTION SOCIALE ET L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE		
Activités	Compétences	Indicateurs
<p>Soutenir l'accès et l'exercice des droits par l'accompagnement social de la personne et des interventions sociales collectives en faveur des publics</p> <p>Apporter un appui spécifique aux acteurs concernés afin de négocier, mettre en œuvre et coordonner l'accompagnement social global</p>	<p>Instaurer une relation d'aide pour accompagner les personnes dans l'accès et l'exercice de leurs droits et devoirs</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Soutenir la personne dans le développement de son pouvoir d'agir afin d'exercer sa citoyenneté - Transmettre les informations relatives aux politiques sociales et à leur réglementation afin de permettre à la personne ou aux groupes d'exercer leurs droits et responsabilités - Conseiller, orienter, accompagner la personne dans les actions ou démarches à entreprendre pour améliorer ses conditions de vie - Prévenir et repérer les situations de non-recours aux droits - Mobiliser les moyens individuels et collectifs pour lutter contre le non-recours
	<p>Assurer une fonction d'interface et de médiation entre la personne, les services et les institutions</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer un rôle de médiation et de négociation avec les interlocuteurs et les services appropriés pour lever les freins divers et favoriser l'aboutissement des actions mises en œuvre - Contribuer à la protection des personnes vulnérables - Évaluer et accompagner les situations de cumul de vulnérabilités - Développer une approche globale dans la co-construction des réponses aux situations complexes
	<p>Mobiliser et coordonner les ressources de l'environnement pour favoriser l'amélioration globale des conditions de vie dans le respect du secret professionnel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluer la situation globale de la personne - Transmettre les informations strictement nécessaires à l'évolution de la situation de la personne dans le respect de la déontologie et du secret professionnel - Assurer le rôle d'interlocuteur privilégié et veiller à la continuité du parcours de la personne en concertation avec les autres professionnels concernés - Coordonner l'accompagnement social global de la personne, notamment dans le cadre de la fonction de référent de parcours
BC 2 : FAVORISER ET SOUTENIR L'AUTODÉTERMINATION DES INDIVIDUS ET DES COLLECTIFS DANS UN BUT D'ÉMANCIPATION		
Activités	Compétences	Indicateurs
<p>Mettre en œuvre un accompagnement social individuel et collectif à visée préventive et inclusive dans le respect des principes éthiques et déontologiques</p> <p>Inscrire ses pratiques dans une démarche réflexive permettant d'analyser les enjeux de la relation professionnelle, d'ajuster son positionnement et d'assurer son développement professionnel</p>	<p>Soutenir le développement de l'autodétermination et la participation de la personne dans l'élaboration, la mise en œuvre, l'évaluation et l'adaptation de son projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Créer des conditions favorables à la relation d'aide et à l'accompagnement social - Assurer l'accueil et l'information de la personne et le cas échéant, de son entourage - Recueillir les éléments nécessaires à la contextualisation de la demande pour comprendre les difficultés et identifier les ressources mobilisables et les potentialités de la personne - Coconstruire l'analyse avec la personne pour déterminer le projet personnalisé sur la base d'objectifs négociés et formalisés - Co-évaluer avec la personne les actions mises en œuvre et les ajuster si nécessaire - Soutenir la parole et la capacité d'agir de la personne à chaque étape de l'accompagnement mis en œuvre et au sein des instances représentatives - Orienter la personne vers les organismes et services adaptés - Prévenir, repérer, évaluer et traiter les situations d'urgence, de risque ou de danger - Garantir les droits et libertés de la personne en explicitant le cadre de mise en œuvre de l'accompagnement social - Garantir un cadre d'intervention sécurisant et bienveillant afin de veiller à l'intégrité physique et psychique de la personne ainsi qu'au respect de son intimité
	<p>Coconstruire, coordonner et évaluer un projet collectif d'action sociale ou de développement social à visée préventive, participative et inclusive</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Créer les conditions d'accueil, d'expression, de participation des personnes dans un groupe et soutenir les initiatives - Recueillir les éléments nécessaires à la contextualisation des besoins ou des attentes des personnes pour comprendre les difficultés et identifier les ressources mobilisables et les potentialités du groupe

		<ul style="list-style-type: none"> - Coconstruire l'analyse avec les membres d'un groupe afin de déterminer le type de projet pertinent sur la base d'objectifs négociés et formalisés - Promouvoir et susciter l'adhésion des différentes parties prenantes au projet collectif d'action sociale ou de développement social à visée préventive, participative et inclusive - Déterminer et négocier les moyens humains, matériels et budgétaires nécessaires à la mise en œuvre d'un projet collectif d'action sociale ou de développement social à visée préventive, participative et inclusive - Coordonner un projet sur le territoire en mobilisant les ressources des partenaires - Co-évaluer avec les membres du groupe les actions mises en œuvre et les ajuster si nécessaire - Soutenir la parole et la capacité d'agir des personnes dans le groupe - Observer, analyser et réguler la dynamique de groupe pour garantir un cadre d'intervention sécurisant et bienveillant respectueux des individus - Garantir les droits et libertés de la personne en explicitant le cadre de mise en œuvre du projet collectif
	Conduire une analyse réflexive et éthique prenant en compte les enjeux institutionnels, les pratiques professionnelles et la complexité d'une demande ou d'une situation rencontrée	<ul style="list-style-type: none"> - Partager et questionner de manière critique en équipe la pratique professionnelle mise en œuvre notamment, dans les situations complexes - Appliquer un processus de délibération réflexive individuel ou collectif visant à dépasser les tensions éthiques rencontrées dans la pratique professionnelle, le cas échéant, en associant la personne et son entourage - Proposer et développer des évolutions de la pratique professionnelle - S'engager dans un processus de perfectionnement de sa pratique professionnelle - Contribuer au développement de la profession par la formation des étudiants, la participation à des recherches action et des expérimentations
	Mobiliser et développer ses ressources dans les dimensions émotionnelles, corporelles et sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Se décentrer et mettre à distance ses représentations afin de prendre en compte les cultures, les croyances et les modes de vie des personnes - Développer sa compréhension des manifestations émotionnelles pour analyser leur rôle et adapter son positionnement professionnel en situation professionnelle - Identifier, interroger et réguler son implication professionnelle dans la relation d'accompagnement - Appréhender les différentes représentations du corps et de l'intime pour repérer leur impact dans les différentes interactions professionnelles - Développer une approche respectueuse de la pudeur et de l'intimité des personnes dans sa pratique professionnelle - Repérer pour soi et entre pairs, les signes d'épuisement physique, psychique, émotionnel dans le quotidien professionnel pour agir de manière adaptée

BC 3 : S'INSCRIRE DANS UNE DYNAMIQUE PARTENARIALE ET TERRITORIALE EN LIEN AVEC LA MISE EN ŒUVRE DES POLITIQUES DE COHESION SOCIALE

Activités	Compétences	Indicateurs
<p>Actualiser en continu ses connaissances dans les domaines des politiques de cohésion sociale, des besoins des populations et des pratiques d'intervention afin de concevoir des réponses adaptées aux réalités du territoire</p> <p>Développer des coopérations partenariales et intersectorielles permettant de coconstruire un diagnostic partagé et de travailler en réseau dans une logique de réduction des inégalités sociales et environnementales</p>	Assurer une veille professionnelle et diffuser les informations de façon appropriée	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier et mobiliser les sources d'information, les espaces et lieux ressources - Recenser, sélectionner et analyser les ressources pertinentes dans son domaine de spécialité - Exploiter les données recueillies pour documenter un sujet - Contribuer au partage d'information
	Mobiliser une expertise sectorielle à partir d'un diagnostic partagé avec les parties prenantes sur un territoire	<ul style="list-style-type: none"> - Appréhender les enjeux et les évolutions des politiques de cohésion sociale et territoriale - Participer au repérage et à l'identification des besoins des personnes et des groupes sur un territoire - Identifier et mobiliser les outils d'enquête et d'analyse adaptés à l'élaboration d'un diagnostic

		<ul style="list-style-type: none"> - Mobiliser les acteurs et partager les priorités d'action avec les partenaires concernés dans le cadre d'un diagnostic de territoire - Contribuer à une connaissance partagée des problématiques d'un territoire - Formaliser des préconisations argumentées aux instances décisionnaires sur le territoire
	Développer des dynamiques partenariales et coopérer en réseau dans une logique de continuité des parcours	<ul style="list-style-type: none"> - Présenter et représenter son service ou établissement auprès des partenaires du territoire - Repérer les partenaires du territoire et coopérer avec les acteurs en s'appuyant sur leurs compétences spécifiques - Décoder les positionnements et les enjeux entre les acteurs en présence - Participer à des instances d'échanges et de coopération interinstitutionnelle - Mobiliser et s'inscrire dans des réseaux professionnels et des dynamiques institutionnelles et interinstitutionnelles sur le territoire
	Intégrer les questions environnementales et de la transition écologique dans la construction des réponses adaptées et innovantes aux besoins du territoire	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser les différents éléments constitutifs d'une problématique commune à un groupe sur un territoire en intégrant les questions environnementales et de transition écologique - Repérer et analyser les conséquences de la vulnérabilité écologique sur les conditions de vie des populations sur le territoire - Intégrer les dimensions du développement durable dans la co-construction d'un diagnostic avec les partenaires du territoire - Inscrire ses pratiques professionnelles dans une démarche écoresponsable - Accompagner les personnes et les groupes dans la transition écologique

BC 4 : S'INSCRIRE DANS UN CONTEXTE PROFESSIONNEL DU TRAVAIL SOCIAL

Activités	Compétences	Indicateurs
<p>Gérer ses activités professionnelles quotidiennes de manière autonome et concertée avec l'équipe dans l'intérêt de la qualité de service</p> <p>Mobiliser les différents outils et techniques de communication en fonction des objectifs et des interlocuteurs visés</p>	Prévoir et organiser ses activités professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> - Définir ses objectifs de travail au quotidien et les moyens nécessaires pour les atteindre - Ajuster les objectifs et les actions en fonction des aléas - Elaborer des plannings d'interventions et d'activités dans le cadre de l'organisation de service - Appliquer les procédures et les consignes liées à son activité professionnelle
	Adapter sa manière de communiquer aux enjeux des interactions professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> - Ajuster ses modes de communication aux besoins des publics et des situations - Concevoir des supports de communication écrite, orale et visuelle accessibles par tous - Identifier les différents types d'écrits et savoir les élaborer - Argumenter des propositions pour éclairer la prise de décision - Sélectionner, analyser, synthétiser l'information afin de présenter les éléments utiles et indispensables aux destinataires y compris en langue étrangère - Transmettre des informations dans le respect de la confidentialité des données et du cadre juridique
	Appréhender et mobiliser des outils numériques en fonction des besoins et des situations rencontrées	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les outils et les fonctionnalités bureautiques nécessaires à son activité professionnelle - Distinguer les modalités de traitement des données à caractère personnel et les sanctions encourues - Prévenir, identifier et accompagner une situation de précarité ou de trouble lié au numérique - Accompagner les usages des personnes vers l'autonomie numérique - Identifier les enjeux liés à l'usage de l'intelligence artificielle - Adopter les bonnes pratiques et les bons outils nécessaires à l'utilisation de plateformes numériques

	Agir en responsabilité et coopérer au sein d'une équipe	<ul style="list-style-type: none"> - Situer son action dans le cadre des missions du service, de l'établissement, de l'organisation, afin de participer au projet du service ou de l'unité - Contribuer à la dynamique de travail et à l'élaboration en équipe des modalités de suivi, de régulation et d'évaluation des actions - Clarifier et établir les zones de responsabilité partagées et spécifiques dans le cadre d'une coopération professionnelle - Confronter ses observations et ses analyses, s'appuyer sur les compétences de chacun pour favoriser les facteurs de cohésion autour de l'action socio-éducative
	S'investir dans une démarche qualité et d'amélioration continue des pratiques professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> - Contribuer à la démarche d'évaluation continue de la qualité de service, à la création et à l'amélioration des outils d'évaluation - Participer aux analyses collectives portant sur l'amélioration de l'action menée par le service ou l'établissement - Participer à la rédaction de rapports d'activités - Concourir à la réflexion sur les évolutions du service, de l'établissement, de l'organisation - Veiller au respect des obligations fixées par le RGPD

(1) Le mot « personne » sera utilisé dans la suite du document.

(2) Le mot « équipe » sera utilisé dans la suite du document.

ANNEXE II

RÉFÉRENTIEL DE FORMATION

La spécificité du public accompagné sera prise en compte par les établissements de formation en travail social dans la mise en œuvre des programmes de formation.

Les établissements de formation veilleront à adapter les contenus de formation au regard de l'évolution des politiques publiques, de l'état des savoirs scientifiquement établis et des recommandations de bonnes pratiques professionnelles émanant notamment de la Haute Autorité de santé (HAS) et du Haut Conseil du travail social (HCTS).