



REFERENTIEL DE COMPETENCES DES ASSISTANTS DE SERVICE SOCIAL

1. Intervention professionnelle en travail social

Instaurer une relation d'aide dans le respect de la singularité de la personne (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 (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 (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 (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 (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 d'accompagnement avec la personne concernée dans une approche globale de la situation (Co-construire un plan d'actions sur la base d'objectifs négociés et formalisés avec la personne, 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 (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 (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 (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 (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)

S'inscrire dans une dynamique de développement social (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 problématique commune à un groupe sur un territoire (Analyser les différents éléments constitutifs d'une problématique commune à un groupe sur un territoire, 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)

Co-construire un projet d'accompagnement social collectif (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)

Mobiliser les ressources des personnes (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)

Accompagner et co-animer la mise en œuvre d'une intervention collective en favorisant la participation des personnes (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)

Evaluer et réajuster l'intervention collective avec les personnes et les groupes (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)

2. Analyse des questions sociales de l'intervention professionnelle en travail social

Observer et analyser l'environnement social, familial et territorial de la personne ou d'un groupe dans une approche globale et pluridisciplinaire (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)

Elaborer un diagnostic partagé avec les personnes, les groupes et les acteurs du territoire (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)

Contribuer à l'élaboration un diagnostic partagé social et territorial (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)

Contribuer au développement de l'innovation sociale (S'inscrire dans des expérimentations, Partager et questionner les pratiques, Mettre en perspective sa créativité pour des pratiques innovantes, Mutualiser les pratiques)

Développer et transférer ses connaissances professionnelles (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)

Assurer une veille professionnelle (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)

3. Communication professionnelle

Etablir une relation professionnelle dans un cadre éthique et déontologique (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 (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 (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 (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 (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 collectif (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, Utiliser les canaux de communication adaptés au projet d'accompagnement collectif)

Appréhender et mobiliser l'environnement numérique (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)

4. Dynamiques interinstitutionnelles, partenariats et réseaux

Développer les dynamiques institutionnelles et interinstitutionnelles (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 (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 (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 (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 (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, Coordonner des actions partenariales autour d'une situation individuelle)

Assurer un rôle de médiation (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 (Informé sur l'accès aux droits, Informer les personnes sur leurs droits, dispositifs et services)