

## Descripteurs d'enseignement supérieur (« descripteurs de Dublin »)

Extraits pour le niveau 1<sup>er</sup> cycle

**Les qualifications qui certifient l'accomplissement du 1<sup>er</sup> cycle, soit entre 180 et 240 ECTS, sont décernées aux étudiants qui :**

Résultats attendus (outcomes)	Assistants de Service Social : référentiels professionnel et de formation
<p>- ont fait preuve de connaissances et de compréhension des problèmes dans un domaine d'études construit sur un enseignement général secondaire<sup>1</sup> et qui correspond typiquement à un niveau qui tout en étant prenant appui sur des manuels avancés, inclut certains aspects qui seront éclairés par la connaissance des avancées de pointe dans leur domaine d'études ;</p>	<p>Accès à la formation après l'obtention de l'examen de fin d'études secondaires ou équivalent. Les connaissances se structurent en Unités de formation qui doivent être validées :</p> <p><b>UF principale :</b> Théorie et pratique de l'intervention en service social. Elle comporte des connaissances des différentes méthodologies, outils et problématiques propres à l'intervention sociale. Elle nécessite de construire une relation d'aide professionnelle, définie et réglementée dans une diversité d'institutions, de lieux et de champs d'intervention. Aussi savoir communiquer en tenant compte de l'éthique en service social.</p> <p><b>UF contributives :</b> Philosophie de l'action éthique, Droit, Législation et politiques sociales, Sociologie anthropologie ethnologie, Psychologie sciences de l'éducation, de l'information et la communication, Economie démographie, Santé publique et communautaire. Ces connaissances permettent une analyse globale et pluridisciplinaire des situations et l'élaboration d'un diagnostic social contextualisé dans une réalité sociale et un projet d'intervention négocié avec l'utilisateur.</p>

<sup>1</sup> L'enseignement général secondaire intègre aussi la formation professionnelle avec une composante suffisamment générale

- sont capables de mettre en application leurs connaissances et compréhension selon une manière qui indique une approche professionnelle<sup>2</sup> de leur travail ou de leur métier, et révèlent typiquement leurs compétences<sup>3</sup> par l'élaboration et la présentation d'arguments et par la capacité à résoudre des problèmes dans leur champs d'études ;

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 et de l'expertise des usagers, de la profession et de ses repères pratiques et théoriques. Il travaille avec les usagers dans le respect de leur dignité et leur prise en compte en tant que sujets.

L'assistant de service social agit avec les personnes, les familles, les groupes, en tenant compte de leur expertise expérientielle, par une approche globale et dans un environnement social donné, pour :

- améliorer leurs conditions de vie sur le plan social, sanitaire, familial, économique, culturel 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 et valeurs de sa profession.

Domaines de compétences :

DC1 Intervention professionnelle en service social

DC2 Expertise sociale

DC3 Communication professionnelle dans le TS

DC4 Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et interinstitutionnelles.

Les assistants de service social dans leur exercice professionnel assument diverses fonctions :

<sup>2</sup> Le mot « professionnel » est utilisé dans les descripteurs dans son acception la plus large, reliée à ces attributs pertinents pour entreprendre un travail ou un métier et qui intègre la mise en application de certains aspects de connaissances avancées. Il n'est pas utilisé par référence à ces exigences spécifiques liées aux professions réglementées. Ce dernier sans peut être rapproché du profil / des spécificités.

<sup>3</sup> Le mot « compétence » est utilisé dans les descripteurs dans son acception la plus large, qui permet une graduation dans les aptitudes ou compétences. Il n'est pas utilisé dans son acception la plus étroite et identifiée uniquement sur la base d'une évaluation « oui/non ».

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil, évaluation, information, orientation</li> <li>• Accompagnement social</li> <li>• Médiation</li> <li>• Veille sociale, expertise, formation</li> <li>• Conduite de projets, travail avec les groupes</li> <li>• Travail en réseau</li> </ul>
<p>- Ont la capacité de réunir et interpréter les données pertinentes (habituellement au sein de leur champ d'études) pour nourrir des jugements qui comprennent une réflexion sur des questions sociales, scientifiques ou éthiques pertinentes</p>	<p>A partir d'une analyse globale et multi référentielle de la situation des personnes, familles ou groupes l'assistant de service social procède à l'élaboration d'un diagnostic social et d'un plan d'intervention construit avec les intéressés en y associant éventuellement les différents acteurs partenaires. 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 groupe dans une dynamique partenariale et d'animation de réseau en favorisant l'implication et le respect des usagers.</p> <p>Dans les domaines de compétences « expertise sociale » et « communication professionnelle » ils sont amenés à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observer, analyser, exploiter les éléments qui caractérisent une situation individuelle, un territoire d'intervention ou des populations et anticiper leurs évolutions</li> <li>• Veille professionnelle : s'informer et se former pour faire évoluer ses pratiques</li> <li>• Développer et transférer ses connaissances professionnelles.</li> <li>• Elaborer, gérer et transmettre de l'information</li> </ul> <p>Les assistants de service social reçoivent une formation à la méthodologie de recherche en travail social appliquée à une problématique de territoire ou d'une population. Ils présentent un mémoire d'initiation à la recherche à l'examen final.</p>
<p>- Peuvent communiquer des</p>	<p>En matière de politiques sanitaires et sociales, il s'inscrit dans un travail d'équipe, est amené à informer et négocier avec les associations, les institutions, les services publics ou privés, les élus et</p>

<p>informations, des idées, des problèmes et des solutions auprès de publics à la fois de spécialistes et de non – spécialistes</p>	<p>avec les usagers, ou leurs représentants, dans le respect des règles éthiques et déontologiques professionnelles</p> <p><b>La fonction accueil/ évaluation/information/orientation</b> prépare à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer la personne sur les procédures, les différents acteurs, l'accès aux droits, à la santé</li> <li>• Poser un premier diagnostic social.</li> <li>• Orienter la personne soit vers un service interne soit vers l'extérieur en fonction du diagnostic posé</li> </ul> <p><b>Celle de veille sociale/expertise/formation</b> permet de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recueillir/classer/ synthétiser/analyser des données sociales sur un secteur d'intervention, et dégager les problématiques sociales.</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>• Faire des propositions et participer à la mise en œuvre de la politique d'action sociale de l'organisme employeur</li> <li>• Participer à la recherche en action sociale</li> <li>• Contribuer à la professionnalisation des étudiants en formation</li> <li>• Rédiger des rapports d'activité</li> <li>• Assurer la veille documentaire</li> <li>• Actualiser ses connaissances et développer des compétences dans le cadre de la formation continue</li> </ul> <p><b>La fonction de travail en réseau :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir des relations et mettre en relation l'ensemble des intervenants de l'environnement des groupes sociaux</li> <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>• 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>
<p>- ont développé ces aptitudes</p>	<p>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. Il contribue ainsi à la</p>

cognitives qui leur sont nécessaires pour poursuivre des études plus avancées avec un haut degré d'autonomie

professionnalisation des étudiants en formation.

Il pourra actualiser ses connaissances et développer ses compétences dans le cadre de la formation permanente et continue.

Il peut poursuivre des études avancées dans le domaine du travail social ayant accès à des diplômes professionnels reconnus de niveau Master ou Doctorat tels que : CAFERUIS, Médiateur Familial, DEIS, CAFDES. Ou dans le cadre de l'Université poursuivre des maîtrises et doctorats en sciences de l'éducation, sociologie, etc.

Dans le cadre de la chaire travail social, action sociale et société du Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM) il peuvent accéder à une formation de Master et Doctorat dans le champ social.

La déclinaison des résultats de formation (« Learning Outcomes ») se fonde sur les « Descripteurs de Dublin » développés par la Joint Quality Initiative, mars 2002 – [www.jointquality.org](http://www.jointquality.org)

## Descripteurs définissant les niveaux du cadre européen des certifications (CEC)

Sont établi 8 niveaux, les descripteurs indiquent quels sont les acquis de l'éducation et la formation attendus d'une certification de ce niveau, quel que soit le système de certification

**Traité ici le niveau 6 qui correspond au niveau « Bachelor » = L**

Définitions du CEC	Assistants de Service Social : référentiels professionnel et de formation
<p><b><u>Savoirs</u></b></p> <p>Savoirs approfondis dans un domaine de travail ou d'études requérant une compréhension critique de théories et de principes</p>	<p><b>Savoirs approfondis dans :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La compréhension des phénomènes sociaux et les relations humaines</li> <li>• Les méthodologies de l'intervention en service social (ISAP et ISIC)</li> <li>• Les savoirs contributifs permettant d'intervenir avec une approche multi référentielle de la réalité sociale et de la situation des personnes</li> <li>• Les liens entre les savoirs contributifs, les savoirs relationnels et les savoirs méthodologiques</li> <li>• La communication et la relation en service social</li> <li>• L'implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles, interinstitutionnelles et le travail en équipe</li> <li>• L'éthique professionnelle et valeurs du travail social</li> <li>• L'évaluation et l'expertise sociale</li> </ul>
<p><b><u>Aptitudes</u></b></p> <p>Aptitudes avancées faisant preuve de maîtrise et de sens de l'innovation, pour</p>	<p>Dans une démarche éthique des pratiques professionnelles et déontologique, l'AS 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</p> <p>Il aide à créer les conditions pour permettre aux personnes de modifier leur contexte de vie et leur environnement social et de permettre aux institutions de comprendre les problématiques sociales des populations</p>

<p>résoudre des problèmes complexes et imprévisibles dans un domaine spécialisé de travail ou d'études</p>	<p>L'assistant de service social agit avec les personnes, les familles, les groupes, par une approche globale pour</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• améliorer leurs conditions de vie sur le plan social, sanitaire, familial, économique, culturel et professionnel</li> <li>• développer leurs propres capacités à maintenir ou restaurer leur autonomie et faciliter leur place dans la société</li> <li>• travailler avec eux pour agir en commun sur leur contexte de vie</li> <li>• mener avec eux toute action susceptible de prévenir ou de surmonter leurs difficultés.</li> </ul> <p>Pour cela il développe ses aptitudes à l'écoute, à l'empathie, à la reformulation, au diagnostic complexe, au projet, à l'élaboration d'un plan d'action, à la proposition d'idées innovantes et à l'évaluation avec les usagers et tous les acteurs concernés.</p> <p>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 et valeurs de sa profession.</p>
<p><b><u>Compétences</u></b></p> <p>Gérer des activités ou des projets techniques ou professionnels complexes, incluant des responsabilités au niveau de la prise de décisions dans des contextes professionnels ou d'études imprévisibles</p>	<p>Dans le cadre des missions qui lui sont confiées, l'assistant de service social accomplit des actes professionnels engageant sa responsabilité professionnelle, administrative, civile et pénale, par ses choix et ses prises de décision qui tiennent compte de la loi et des politiques sociales, de l'intérêt et de l'expertise 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.</p> <p>L'assistant de service social à partir d'une analyse globale et multi référentielle de la situation des personnes, familles ou groupes procède à l'élaboration d'un diagnostic social et d'un plan d'intervention construit avec les intéressés, mis en oeuvre avec leur participation, en y associant éventuellement les différents acteurs partenaires.</p> <p>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</p>

Prendre des responsabilités  
en matière de  
développement  
professionnel individuel et  
collectif

actions collectives et de groupes, dans une dynamique partenariale et d'animation de réseau, en favorisant l'implication des usagers et le respect de leurs attentes, besoins et aspirations.

L'assistant de service social est apte à l'exercice de différentes fonctions :

**1) Fonction d'Accueil/ Evaluation/Information /Orientation**

- Entrer en relation/se mettre à disposition d'une personne et recueillir des éléments de connaissance permettant la compréhension de sa demande explicite et implicite.
- Informer la personne sur les procédures, les différents acteurs, l'accès aux droits, à la santé
- Evaluer la situation, poser un premier diagnostic en tenant compte des potentialités de la personne et de son environnement
- Orienter la personne soit vers un service interne soit vers l'extérieur en fonction du diagnostic posé

**2) Fonction d'accompagnement social**

- Apporter une aide à la personne en favorisant ses propres ressources et celles de son environnement (famille, milieu de travail, etc.)
- Co-élaborer un plan d'action avec la personne en coordonnant la mise en œuvre des objectifs, les différentes démarches, en tenant compte de ses ressources, de son environnement, des moyens de l'institution.
- Négocier un contrat d'action avec la personne et en organiser le suivi
- Rechercher et mobiliser les moyens, coordonner, articuler le travail d'accompagnement en lien avec différents acteurs
- Evaluer avec la personne l'impact des actions et les ajuster en conséquence
- Les relier aux objectifs.
- Rédiger des écrits professionnels, organiser, classer, transmettre dans le respect du droit et de la réglementation en vigueur

**3) Fonction de médiation**

- Participer à la régulation sociale ou familiale de situations de tensions ou de dysfonctionnement
- Négocier pour les personnes auprès des associations, les institutions, les services publics
- Assurer un rôle d'interface entre la personne et les institutions intégrant les logiques institutionnelles, partenariales et individuelles

**4) Fonction veille sociale/expertise/formation**

- Faire des propositions et participer à la mise en œuvre de la politique d'action sociale de l'organisme employeur
- Apporter un éclairage social et donner un avis d'expert à l'autorité de décision
- Contribuer à l'élaboration de documents à destination des partenaires sur les questions sociales, sur les effets constatés

concernant l'application des dispositifs, les pratiques administratives ou l'émergence de nouveaux phénomènes.

- Participer à la recherche
- Contribuer à la professionnalisation des étudiants en formation
- Actualiser ses connaissances et développer des compétences dans le cadre de la formation continue

#### **5) Fonction de conduite de projets/Travail avec les groupes**

- Mettre en place des actions de prévention des risques sanitaires et sociaux
- Repérer les besoins et/ou intérêts communs de plusieurs personnes et les mobiliser sur une problématique commune
- Impulser, mettre en œuvre des projets d'intérêt collectif dans lesquels les usagers sont au cœur du partenariat et respectés comme sujets/acteurs dans la conduite du projet.
- Analyser/ Evaluer les effets de ces actions
- Contribuer au soutien de groupes dans le cadre d'une démarche de développement social local

#### **6) Fonction travail en réseau**

- Apporter un appui spécifique à des professionnels du champ éducatif/social ou médico-social
- 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
- Etablir et mettre en relation l'ensemble des intervenants de l'environnement des groupes sociaux
- Coordonner des travaux avec les institutions et les professionnels et/ou contribuer à un diagnostic partagé avec les partenaires
- Représenter par délégation son institution auprès des partenaires

#### **7) Fonction de veille professionnelle**

- s'informer et se former pour faire évoluer ses pratiques
- Savoir prendre en compte les évolutions des problèmes sociaux
- Savoir actualiser ses connaissances sur les évolutions des politiques sociales
- savoir capitaliser les expériences professionnelles collectives
- Savoir prendre du recul sur les pratiques professionnelles et les conceptualiser
- Savoir s'auto-évaluer
- Savoir appliquer les méthodologies de recherche

#### **4) Développer et transférer ses connaissances professionnelles**

- Constituer des savoirs professionnels en vue de former des étudiants
- Savoir transmettre des valeurs et méthodes professionnelles et les traduire dans les pratiques

### **5) Développer les compétences collectives de l'organisation à laquelle il appartient**

- Partager les savoir théoriques et professionnels avec l'équipe et les partenaires dans le respect des règles éthiques et déontologiques.
- Contribuer à la veille documentaire concernant l'évolution des questions sociales, des politiques sociales et des outils y afférant.

Le 28 mai 2009

Tableau construit sous la direction de Cristina DE ROBERTIS, avec les contributions des membres de la Commission Formation : Joëlle DELACOTE, Thérèse GUICHET, Claire JOUFFRAY, Marie-Emmanuelle MASSOT, Marcelle ORSONI et Marie-Andrée SADOT (responsable de la Commission).

