

Sommaire

Remerciements	I
Guide de lecture	III
Introduction	XIII

Partie 1 : Connaître la profession d'assistant de service social (*P. Nathan*)

Chapitre 1 : Évolution socio-historique du métier d'assistant du service social	3
1. Du bénévolat à la reconnaissance officielle (1900-1940)	3
1.1. Charité, assistance et aide sociale	3
1.2. « Pionnières » du social	5
1.2.1. Travailleuse sociale ou « résidente sociale » et maisons sociales	6
1.2.2. Infirmière visiteuse et assistante sociale comme figures du courant médico-social ..	7
1.2.3. Surintendante d'usine	7
2. Institutionnalisation et l'officialisation du service social professionnel (1940-1960)	9
2.1. Période de la guerre (1940-1945)	9
2.2. Officialisation de l'exercice de la profession : la loi du 8 avril 1946	10
2.3. Développement des lois sociales et des services sociaux dans l'après-guerre : l'élargissement des domaines d'intervention des assistantes sociales	10
3. Enjeux des méthodes et techniques	11
3.1. <i>Case work</i> ou étude de cas	11
3.2. Méthodes de groupe : travail social de groupe, travail social communautaire, approche globale	13
4. Des années « providence » à la crise économique : une période paradoxale (1960-1985)	14
4.1. Développement du service social et remise en cause	14
4.2. Premières lois de décentralisation et fonctionnarisation du métier	15
4.3. Deux réformes du Diplôme d'État : 1968 et 1980	15
5. Contextes de l'intervention sociale et redéfinition du métier (1985 à aujourd'hui)	16
5.1. Sur le plan économique et social : la nouvelle question sociale	16
5.2. Acte II de la décentralisation et les nouveaux dispositifs de politiques sociales ...	17
5.3. Assistante sociale : une profession à redéfinir	18
Chapitre 2 : Structuration de la profession	21
1. Qui sont les assistants de service social et combien sont-ils ?	21
2. Définitions, missions et valeurs de la profession	22
2.1. Définitions de la profession d'assistant de service social	22
2.2. Missions des assistants de service social	22
2.3. Valeurs professionnelles : principes éthiques et code de déontologie	23
3. Organisation de la profession	28
3.1. Diplôme d'État pour exercer la profession	28
3.2. Autorités de tutelle	29
3.3. Statuts des professionnels	30
3.4. Rémunération	31
3.5. Débouchés et perspectives de carrière	31

3.6. Associations professionnelles et coordination des services sociaux	33
3.7. En conclusion	33
Chapitre 3 : Champs d'intervention et lieux d'exercice professionnel	37
1. Mots du social	37
1.1. Protection sociale	37
1.2. Aide sociale	38
1.3. Sécurité sociale	38
1.4. Action sociale	38
1.5. Politiques sociales	38
1.6. Travail social	38
1.7. Intervention sociale.....	39
2. Champs et lieux d'exercice professionnel	39
2.1. Dans le secteur public.....	39
2.1.1. Fonction publique territoriale	39
2.1.2. Fonction publique de l'État	41
2.1.3. Fonction publique hospitalière	43
2.2. Dans le secteur semi-public : les organismes de protection sociale.....	44
2.2.1. Service social de la caisse d'allocations familiales (CAF)	44
2.2.2. Service social de l'assurance-maladie	44
2.2.3. Service social de la mutualité sociale agricole (MSA)	45
2.3. Dans le secteur privé	45
2.3.1. Établissements sociaux et médico-sociaux	45
2.3.2. Établissements de santé	46
2.3.3. Entreprises privées et publiques : le service social du travail et les conseillers du travail	46
2.3.4. Service social libéral	47
Chapitre 4 : Intervention sociale et place des usagers : quelques points clés.....	49
1. Intervention sociale : caractéristiques.....	49
1.1. Finalités de l'intervention sociale	49
1.1.1. Concept de changement	49
1.1.2. Concept de contradiction	49
1.1.3. Concept d'interdépendance.....	50
1.1.4. Notion d'équilibre dynamique	50
1.2. Variables de l'intervention sociale	50
1.2.1. Cadre de référence : les missions.....	50
1.2.2. Point de départ de l'intervention sociale	50
1.2.3. Lieux de l'intervention	52
1.2.4. Rapport au temps dans l'intervention sociale	52
2. Types d'intervention	53
2.1. Interventions directes	53
2.2. Interventions indirectes	53
3. Méthodes et méthodologies d'intervention	53
4. Posture professionnelle, les positions	54
5. Place de l'utilisateur dans l'intervention sociale	55
5.1. Statuts et appellations des usagers	55
5.2. Droits fondamentaux.....	56
5.3. Droits inscrits dans les politiques et législations sociales et dans le fonctionnement des établissements	56
5.4. Leviers pour la participation des usagers	59

5.5. Obstacles à la participation	59
5.5.1. Du côté des institutions	59
5.5.2. Du côté des usagers	59

Partie 2 : S'informer sur la profession d'assistant de service social (*P. Nathan*)

Chapitre 5 : Accès à la formation	63
1. Fondements législatifs et cadre réglementaire des formations sociales	63
1.1. Répartition des compétences entre l'État et la région	64
1.1.1. Attributions de l'État	64
1.1.2. Rôle du conseil supérieur du travail social (CSTS) et de la commission professionnelle consultative (CPC) : instances consultatives du Ministère des Affaires Sociales	65
1.1.3. Attributions de la région	66
2. Profils des étudiants	66
3. Voies et conditions d'accès à la formation	67
3.1. Conditions générales	67
3.2. Conditions particulières	68
3.3. Dispositif VAE	68
3.3.1. Dispositions spécifiques d'accès à la VAE pour le diplôme d'assistant de service social	69
3.4. Allègements de formation	69
4. Examen de niveau passé à la DRJSCS	71
5. « Prépas du social »	71
6. Entrée en formation	72
6.1. Épreuves d'admission	73
6.1.1. Première étape : l'épreuve écrite d'admissibilité	73
6.1.2. Deuxième étape : les épreuves orales d'admission	73
6.1.3. Composition des jurys d'admission et de la commission d'admission	74
6.2. Frais de sélection, droits d'inscription à la formation et frais de scolarité	74
6.3. La prise en charge financière de la formation et les statuts des étudiants en formation	74
7. Différents centres de formation	75
8. Formation ouverte et à distance (FOAD)	75
Chapitre 6 : Organisation de la formation	79
1. Architecture de formation	79
1.1. Référentiel professionnel	80
1.2. Référentiel d'activités	81
1.3. Référentiel de formation : un croisement entre unités de formation et domaines de compétences	81
1.4. Unités de formation	81
1.4.1. Unité de Formation Principale (UFP1) : « Théorie et pratique de l'intervention en service social »	81
1.4.2. Sept unités de formation contributives	82
1.5. Le référentiel de compétences	84
1.6. Référentiel de certification	87

2. Évaluations au cours de la formation	90
2.1. Livret de formation	90
2.2. Présentation à l'examen du diplôme d'État d'assistant de service social	91
2.3. Le jury du diplôme d'État	91
3. Mise en œuvre des « <i>European Credits Transfert System</i> » (ECTS) dans le dispositif de formation	92
3.1. Contexte européen	92
3.2. Enjeux d'une mise en crédits de la formation	93
3.3. Principes de la mise en œuvre des ECTS	93

Partie 3 : Contenus pédagogiques des 4 domaines de compétences, épreuves de certification et formation pratique

Chapitre 7 : Domaine de compétence 1 (DC1) : intervention professionnelle en service social (P. Nathan)	99
1. Compétences visées	99
2. Contenus pédagogiques	100
2.1. De l'intervention sociale individualisée à l'aide à la personne	101
2.2. Relation d'aide	102
2.2.1. Rappel historique	102
2.2.2. Situations problèmes qui requièrent de l'aide	103
2.2.3. Définir l'aide et ses modalités	103
2.2.4. Comprendre la relation d'aide	104
2.2.5. Aide est-elle gratuite ? Aide et don	107
2.2.6. Aide perçue comme un contrôle social	108
2.3. Méthodologie d'intervention sociale : processus et étapes (<i>Chantal Ravillon</i>)	109
2.3.1. Préalables	109
2.3.2. Différentes phases de la méthodologie d'intervention	110
2.4. Responsabilité du travailleur social et secret professionnel (<i>Myriam Fabre</i>)	119
2.4.1. Responsabilité polymorphe du professionnel	120
2.4.2. Exemple du secret professionnel	123
2.4.3. Personnes tenues au secret professionnel	123
2.4.4. Secret protégé par le secret professionnel	124
2.4.5. Violation du secret professionnel : une infraction pénale	124
2.4.6. Exceptions à l'obligation de se taire	125
2.5. Intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC)	128
2.5.1. Regain de l'action collective et contexte	128
2.5.2. Différentes formes d'ISIC	128
2.6. Du groupe au travail social de groupe	129
2.6.1. Groupe : des définitions... ..	129
2.6.2. Travail social avec les groupes	131
2.6.3. Modes opératoires du travail social de groupe	132
2.6.4. Terminaison du groupe	135
2.6.5. Évaluation du travail social de groupe	135
2.7. Travail social communautaire et travail social collectif	136
2.7.1. Travail social communautaire	136
2.7.2. Travail social collectif	138
2.8. Développement social local (DSL)	138
2.8.1. Fondements de la démarche DSL	138
2.8.2. Implication de la population : participation ou /et pouvoir d'agir	139

2.9. Du projet à la méthodologie de projet	140
2.9.1. Introduction	140
2.9.2. Typologie de projets	141
2.9.3. De la notion de projet au projet d'intervention sociale d'intérêt collectif	141
2.9.4. Méthodologie de projet	142
2.9.5. Partenariat	145
2.9.6. Évaluation du projet	146
2.9.7. Montage financier d'un projet	148
3. Épreuve de certification du domaine de compétences 1 : le dossier de pratiques professionnelles (DPP)	152
3.1. Contenu du dossier de pratiques professionnelles	152
3.2. Attendus de l'épreuve en termes de compétences	152
3.3. Contenu des épreuves du dossier de pratiques professionnelles	153
3.3.1. Rédaction de l'ISAP	153
3.3.2. Rédaction de l'ISIC	161
3.4. De la rédaction de l'auto-évaluation du parcours de professionnalisation à la soutenance orale	168
3.4.1. Rédaction de l'auto-évaluation du parcours de professionnalisation	168
3.4.2. Critères d'évaluation de l'écrit du dossier de pratiques professionnelles	171
3.4.3. Soutenance orale	172
3.4.4. Critères d'évaluation de la soutenance orale du dossier de pratiques professionnelles	172
Chapitre 8 : Domaine de compétence 2 (DC2) : expertise sociale (E. Martins)	175
1. Compétences visées	175
2. Contenus pédagogiques	176
2.1. Santé et veille sanitaire (V. Renaudin)	176
2.1.1. Santé - santé publique	176
2.1.2. Veille sanitaire	179
2.1.3. Observatoires régionaux de la santé (ORS)	182
2.2. Introduction au droit et hiérarchie des normes (M. Fabre)	184
2.2.1. Sur l'illicéité du règlement de fonctionnement	185
2.2.2. Sur l'orientation des usagers	188
2.3. Mesures dans le cadre de la protection de l'enfance	189
2.3.1. Mesures dans le cadre de la protection administrative	190
2.3.2. Mesures dans le cadre de la protection judiciaire	193
3. Méthodologie d'initiation à la recherche dans le champ professionnel	198
3.1. Objectifs	198
3.2. Étapes méthodologiques : la construction du mémoire d'initiation à la recherche pour le diplôme d'État d'assistant de service social	198
3.2.1. Du thème à la question de départ	198
3.2.2. Phase exploratoire	199
3.2.3. Énoncé de la problématique et d'une ou plusieurs hypothèses de recherche	201
3.2.4. Construction de modalités d'investigation	202
3.2.5. Conclusion	202
3.3. Exemple de mémoire d'initiation à la recherche dans le champ professionnel	202
3.3.1. Introduction	202
3.3.2. Commentaires relatifs à la première partie du mémoire : l'exploration du sujet ...	203
3.3.3. Commentaires relatifs à la deuxième partie du mémoire : problématique et hypothèse de recherche	204
3.3.4. Commentaires relatifs à la troisièmepartie du mémoire : la méthodologie de recueil des données	205
3.3.5. Commentaires relatifs à la conclusion	206

3.3.6. Commentaires relatifs aux annexes	206
3.3.7. Commentaires relatifs au résumé de la quatrième de couverture	206
3.4. Conseils	207
3.4.1. Présentation du mémoire	207
3.4.2. Soutenance orale du mémoire	208
4. Certification du DC2 « expertise sociale »	210
4.1. Contenu de la certification	210
4.2. Mémoire d'initiation à la recherche dans le champ professionnel	210
4.2.1. Objectifs de l'épreuve	210
4.2.2. Contenu de l'épreuve : la démarche d'initiation à la recherche	211
4.2.3. Soutenance	211
4.2.4. Critères d'évaluation du mémoire d'initiation à la recherche dans le champ professionnel	212
Chapitre 9 : Domaine de compétence 3 (DC3) : communication professionnelle en travail social (P. Nathan)	213
1. Compétences visées	213
2. Contenus pédagogiques	213
2.1. Théories de la communication	214
2.1.1. Champs de la communication	214
2.1.2. Modèles de la communication instrumentale	215
2.1.3. Des approches centrées sur la relation et l'interaction	217
2.2. Entretien : méthodes, techniques, enjeux	220
2.2.1. Définitions	220
2.2.2. Différentes formes méthodologiques de l'entretien	221
2.2.3. Techniques d'écoute et de relance	223
2.2.4. Variables, attitudes et biais méthodologiques au cours de l'entretien	224
2.2.5. Différentes formes méthodologiques de questionnement	227
2.2.6. Communication non verbale au cours d'un entretien	227
2.3. Animer une réunion	229
2.3.1. Différents types de réunion	229
2.3.2. Fonctions de l'animateur de réunion	231
2.3.3. Animer et conduire une réunion : cela s'apprend !	231
2.3.4. Enjeux des réunions	234
2.4. Écrits professionnels	236
2.4.1. Quelques caractéristiques de l'écriture professionnelle	236
2.4.2. Objectifs généraux des écrits professionnels	237
2.4.3. Écrire, c'est se poser de « bonnes » questions	237
2.4.4. Écrire, c'est maîtriser des techniques, utiliser des stratégies, donner du sens à son propos	238
2.4.5. Écrire, c'est donner du sens à sa pratique	239
2.4.6. Écrire, c'est se référer à des dimensions éthiques et déontologiques	240
2.4.7. Petit inventaire d'écrits professionnels	241
2.4.8. Écrits de liaison	246
3. Certification du DC3 : le dossier de communication	248
3.1. Note de synthèse de dossier	248
3.1.1. Exemple de sujet	249
3.1.2. Guide de correction/proposition de plan	250
3.1.3. Grille d'indicateurs de correction	250
3.1.3. Conseils méthodologiques pour aborder l'exercice de synthèse	251
3.2. Synthèse liée à une problématique de terrain	252
3.3. Deux travaux de forme diversifiée	252

Chapitre 10 : Domaine de compétence 4 (DC4) : implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et interinstitutionnelles (P. Nathan)	253
1. Compétences visées	253
2. Contenus pédagogiques	254
2.1. Médiation et travail social (C. Jougneau)	254
2.1.1. Aux sources de la médiation	254
2.1.2. Différents contextes d'exercice de la médiation et domaines d'intervention	256
2.1.3. Au cœur de la médiation : une praxis	259
2.1.4. Cadre de la médiation	261
2.1.5. Processus de médiation	263
2.2. Travailler en équipe	268
2.2.1. Théories de l'organisation	268
2.2.2. Méthodes et enjeux du travail en équipe	268
2.2.3. Caractéristiques du travail en équipe	270
2.2.4. Difficultés du travail en équipe	271
2.3. Politiques sociales	272
2.3.1. Introduction	274
2.3.2. Système de protection sociale	275
2.3.3. Protection de l'enfance (M. Gagnadoux)	284
2.3.4. Revenu social d'activité (RSA) (M. Gagnadoux)	289
2.3.5. Politiques sociales de logement et d'hébergement des personnes défavorisées	293
2.3.6. Politique de la Ville	301
3. Certification du Domaine de Compétences 4 : épreuve de politiques sociales et contrôles continus	311
3.1. Organisation de l'épreuve de certification DC4	311
3.1.1. Épreuve nationale en centre d'examen	311
3.1.2. Note de contrôle continu	312
3.1.3. Exemple d'épreuve	313
Chapitre 11 : Formation pratique sur les sites qualifiants (P. Nathan)	323
1. Déroulement et objectifs des stages	323
1.1. Un stage court sur la première année : stage de découverte	323
1.2. Deux stages longs : stages professionnels	323
2. Stages hors régions et à l'étranger	324
3. Gratification des stages	324
4. Modalités de l'alternance	325
4.1. Visite de stage	325
4.2. Évaluation finale du stage : évaluation des compétences	326
5. Écrits professionnels associés aux stages	328
5.1. Projet de stage	328
5.2. Rapport de stage	328
Conclusion	331

Annexes

Annexe 1 : Compétence et qualification	336
Annexe 2 : Les métiers du travail social	337
1. Domaine de l'aide et l'assistance	336
2. Domaine de l'éducation spécialisée	337
3. Entre aide et éducation, un métier du conseil et d'accompagnement : médiateur familial.....	339
4. Domaine de l'animation, de l'éducation populaire : de l'animateur de loisirs et de sports à la direction d'établissements sociaux et socio-culturels	340
5. Domaine de l'accueil à domicile.....	340
Annexe 3 : Comité national des références déontologiques	341
1. Action sociale au service d'une solidarité.....	341
2. Usagers au cœur de l'action sociale	342
3. Engagements des acteurs de l'action sociale à l'égard des usagers.....	342
4. Engagements et les attentes des acteurs sociaux quant à leur coopération	343
5. Responsabilités mutuelles des acteurs de l'action sociale	344
Annexe 4 : Panorama des diplômes relevant du CFAS	345
Annexe 5 : Les métiers de l'encadrement en travail social	347
Annexe 6 : Diplômes supérieurs en travail social	348
Annexe 7 : Associations professionnelles nationales	349
Annexe 8 : Revues professionnelles	350
Annexe 9 : Établissements de formation	351