

*Le ministre des solidarités
et de la santé,*
Pour le ministre et par délégation :
La directrice générale de la cohésion sociale,
V. LASSERRE

ANNEXES

ANNEXE I

3. RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Domaine de compétences 1 : INTERVENTION PROFESSIONNELLE EN TRAVAIL SOCIAL
Bloc de compétences n° 1 : Intervention sociale individuelle

| 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 d'accompagnement avec la personne concernée dans une approche globale de la situation | <ul style="list-style-type: none"> - 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 | <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 |

| Compétences | Indicateurs de compétences |
|--|--|
| 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 |

Bloc de compétences n° 2 : Intervention sociale collective

| 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 problématique commune à un groupe sur un territoire | <ul style="list-style-type: none"> - 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 | <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 |
| Mobiliser les ressources des personnes | <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 |
| Accompagner et co-animer la mise en œuvre d'une intervention collective en favorisant la participation des personnes | <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 |
| Evaluer et réajuster l'intervention collective avec les personnes et les groupes | <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 |

Domaine de compétences 2 : ANALYSE DES QUESTIONS SOCIALES DE L'INTERVENTION PROFESSIONNELLE EN TRAVAIL SOCIAL

Bloc de compétences n° 3 : Diagnostic social territorial

| Compétences | Indicateurs de compétences |
|---|--|
| Elaborer un diagnostic partagé avec les personnes, les groupes et les acteurs du territoire | <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 |
| Contribuer à l'élaboration un diagnostic partagé social et territorial | <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 |

Bloc de compétences n° 4 : Analyse de l'environnement social, familial et territorial

| Compétences | Indicateurs de compétences |
|---|---|
| Observer et analyser l'environnement social, familial et territorial de la personne ou d'un groupe dans une approche globale et pluridisciplinaire | <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 |
| Contribuer au développement de l'innovation sociale | <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 |
| Développer et transférer ses connaissances professionnelles | <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 |
| 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 |

Domaine de compétences 3 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE**Bloc de compétences n° 5 : Expression et communication écrite et orale**

| Compétences | Indicateurs de compétences |
|---|---|
| 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 collectif | <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 - 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 |

Bloc de compétences n° 6 : Communication professionnelle en travail social

| Compétences | Indicateurs de compétences |
|---|--|
| 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 |

Domaine de compétences 4 : DYNAMIQUES INTERINSTITUTIONNELLES, PARTENARIATS ET RESEAUX**Bloc de compétences n° 7 : Connaissance et analyse des contextes institutionnels**

| Compétences | Indicateurs de compétences |
|--|---|
| 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 |

Bloc de compétences n° 8 : Mobilisation des acteurs et des partenaires

| Compétences | Indicateurs de compétences |
|---|--|
| 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 - 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 |

CERTIFICATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

Les blocs de compétences sont capitalisables. Ils peuvent être acquis séparément conformément au tableau ci-dessous.

| DC | Bloc de compétences | Epreuve de certification |
|-----|---|---|
| DC1 | Bloc de compétences n° 1 : Intervention sociale individuelle | Présentation d'une intervention sociale individuelle |
| | Bloc de compétences n° 2 : Intervention sociale collective | Présentation d'une intervention sociale collective |
| DC2 | Bloc de compétences n° 3 : Diagnostic social territorial | Présentation d'un diagnostic social territorial |
| | Bloc de compétences n° 4 : Analyse de l'environnement social, familial et territorial | Mémoire de pratique professionnelle |
| DC3 | Bloc de compétences n° 5 : Expression et communication écrite et orale | Etude de situation |
| | Bloc de compétences n° 6 : Communication professionnelle en travail social | Elaboration d'une communication professionnelle |
| DC4 | Bloc de compétences n° 7 : Connaissance et analyse des contextes institutionnels | Contrôle de connaissances sur les politiques sociales |
| | Bloc de compétences n° 8 : Mobilisation des acteurs et des partenaires | Analyse d'une situation partenariale |

En application de l'article D. 451-8 du code de l'action sociale et des familles, les blocs de compétences 5 à 8 des diplômes du travail social mentionnés au 16° de l'article D. 612-32-2 du code de l'éducation sont correspondants et sont donc réputés acquis et transférables entre ces diplômes.