

## **PRESENTATION**

**Visitez et découvrez le Référentiel de compétences  
des métiers du service social.**

**Ce document est un repérage des compétences développées dans les métiers du service social.  
Il a été effectué par un groupe d'assistantes sociales et d'assistants sociaux romand(e)s, à partir  
de leur lieu de pratique**

**Genève le 29 novembre 2001©**

### **Pour informations complémentaires :**

J.-Daniel Jimenez - 39, rue Louis-Favre - 1201 Genève

Tél. (022) 733.41.09

E-mail : <mailto:jean-da.jimenez@bluewin.ch>

**Dans le cadre de l'approbation successive par les parlements cantonaux de la convention intercantonale créant les HES S2, le Groupe de pilotage opérationnel a mandaté un groupe d'assistantes sociales et d'assistants sociaux afin d'élaborer un référentiel métier des compétences en service social, complément essentiel au référentiel de compétences élaborées par les centres d'enseignements romands chargés de former les futur(e)s professionnel(le)s dès septembre 2002.**

**Le groupe métier découle d'une démarche participative avec des professionnel(le)s confirmé(e)s du service social. Les assistantes sociales et assistants sociaux réuni(e)s dans ce groupe sont représentatives et représentatifs des six cantons romands et de divers lieux d'activités professionnelles.**

**L'ensemble de cette démarche a permis de confirmer et démontrer la richesse et les spécificités de la profession d'assistant social mais également la richesse et la polyvalence des ressources auxquels nous faisons appels pour déployer et répondre aux demandes individuelles et collectives.**

**FINALITE DU METIER ET OPPORTUNITE DE LA DEMARCHE "COMPETENCES"**

*La mission première du service social est de restaurer, de maintenir les liens sociaux entre les personnes et leurs communautés.*

**Mandaté par les usagers ou les autorités**, le service social intervient **de façon déontologique** afin d'apporter **des réponses aux situations que les personnes concernées ne peuvent résoudre seules.**

Les assistants sociaux travaillent dans **un cadre de conseil et d'accompagnement des individus, des couples ou des familles tout en ayant une intervention sur les réseaux proches des usagers, si cela s'avère être pertinent**

***Ils analysent les situations et notamment les répercussions sociales afin de mobiliser les ressources physiques, sociales et matérielles des demandeurs. Ils mettent en action tous les moyens utiles pour compléter et stimuler leurs atouts.***

Ils tirent de leur activité professionnelle quotidienne les éléments nécessaires à la mise en place de structures permettant de répondre collectivement ou préventivement à des situations individuelles.

Toutefois, **cette déclaration de principe a été fortement mise à mal par la crise économique qui a frappé l'Europe et la Suisse** au début des années 1990 et ceci pour deux raisons:

- Cette **crise** a marqué en profondeur, donc dans la durée les structures de notre société, et par **conséquence les modes d'interventions en service social;**
- Ajoutons que la **crise des finances publiques** découlant de la situation économique a engendré **de nouvelles formes de gestion** centrées sur l'économie, l'efficacité et le rendement conduisant ainsi à une réponse immédiate au bénéficiaire tout en maintenant la précarité.

**Ces nouvelles orientations** ont été opérées **au détriment d'une amélioration durable de la situation du bénéficiaire et de son entourage.**

Dès lors, la finalité de la démarche, **sur mandat du groupe de pilotage**, est de pouvoir disposer **d'un référentiel de compétences des métiers du service social** afin de mieux connaître les compétences attendues pour la pratique de la profession, mais également promouvoir une profession riche et diversifiée. Profession pour laquelle des personnes **s'engagent souvent sur la base de valeurs personnelles**. Ces valeurs ne suffisent pas toujours pour faire des professionnels du service social. Elles doivent être conceptualisées, enrichies par des compétences en interventions sociales, intégrées à une éthique et une déontologie professionnelles par **le biais d'une formation de base et la formation continue proposées dans le cadre des Hautes écoles spécialisées (HES)**.

*Enfin, le référentiel métier démontre l'importance d'un engagement particulier du travailleur social à accroître le bien-être et les droits des individus et des groupes défavorisés, mais aussi à travailler en direction d'un changement des attitudes et des politiques qui créent et maintiennent les désavantages et les inégalités.*

Jean-Daniel Jimenez  
Genève, le 22.10.01

## **FINALITES DE LA DEMARCHE DE REPERAGE DES COMPETENCES MISES EN ŒUVRE DANS LES METIERS DU SERVICE SOCIAL**

- 1) Renforcer la présence professionnelle des assistants sociaux, et faire valoir leur point de vue dans les discussions, débats, échanges avec les institutions de formation, en rendant lisibles pour tous les gestes du métier**
  
- 2) Promouvoir, valoriser les métiers du service social auprès des milieux et des collectivités publiques susceptibles de s'y intéresser**
  
- 3) Avoir l'occasion de se positionner et d'envisager de manière prospective de nouvelles dynamiques socioprofessionnelles en jetant un regard sur l'évolution des métiers du service social, à partir de la déclinaison actuelle des compétences exercées**

## **2/ Objectifs visés par cette démarche**

**Elaborer un référentiel des compétences des métiers du service social**, à partir des réalités professionnelles des métiers du service social tels qu'il sont exercés, **dans des situations professionnelles très différenciées**, des cadres d'exercice de ces métiers hétérogènes

### 3/ Méthode choisie

#### A) La méthodologie

La méthodologie retenue a été celle de l'élaboration participative d'un référentiel de compétences, avec **l'aide d'un groupe de professionnels confirmés, représentatifs de la diversité des pratiques de métiers du service social**, en Suisse romande, en intégrant l'étendue et la variabilité des situations professionnelles vécues sur le terrain.

Les compétences sont exprimées en termes **de savoir agir professionnels, orientées vers un objectif, un niveau de réalisation des "gestes du métier"**, bien évidemment dans un contexte, un environnement donné (le contexte apparaît d'ailleurs comme un élément fondamental ici pour décrire les compétences mises en œuvre)

#### B) L'organisation de la démarche :

- ❑ Un **Groupe de Pilotage** du projet ayant pour missions de suivre l'avancement du projet, et **d'assurer le dialogue** avec les lieux de formation autour de la construction du référentiel
- ❑ Un **"Groupe-Projet"**, encore appelé **"Groupe-Métier"** chargé de l'explicitation des activités et de la validation professionnelle de la mise en forme du référentiel
- ❑ Un **Coordinateur**, assurant la liaison entre le groupe métier et le groupe de pilotage
- ❑ Un **Consultant "Méthodologue"** chargé d'accompagner le groupe métier dans le processus d'explicitation des compétences et de mise en forme du référentiel

### 4/ Pourquoi construire des référentiels de compétences ?

Les **usages dominants** de cet outil sont :

- ❑ **L'identification validée par les salariés et les employeurs** des compétences réellement mises en œuvre, afin de bâtir des "programmes, produits, offres de formations **en adéquation avec les pratiques de métier**.

- **Pour élaborer des parcours de formation individualisés**, à partir du portefeuille des compétences à développer par les personnes exerçant un métier donné

## **COMPOSITION DU GROUPE DE PILOTAGE DU PROJET**

**Pierre AUBORT**, Responsable social du Centre Social Régional (CSR) de Lausanne  
Délégué de l'Association romande et tessinoise des institutions d'action sociale (ARTIAS)  
Président du groupe de pilotage du projet ;

**Jean-Daniel JIMENEZ**, Assistant social à la Clinique de psychiatrie gériatrique de Belle-Idée à Genève  
Délégué de la Coordination romande HES santé social à la Conférence des lieux de pratique professionnelle du projet de HES santé-social de Suisse romande. Coordinateur et interface entre le groupe métier et le groupe de pilotage ;

**Nicole LAVANCHY**, Responsable de formation IES-Genève  
Représentante du groupe de travail inter-écoles romandes service social ;

**Jean-Noël MAILLARD** ; Directeur de Caritas Jura  
Délégué de l'Association romande et tessinoise des Institutions d'Action sociale (ARTIAS)

**Corinne PANCHAUD** ; Déléguée du secrétariat général de l'ASPAS  
Représentante des professionnelles de terrain du service social;

**Yvan SALLIN** ; Responsable de formation ESTS-Fribourg  
Représentant du groupe de travail inter-écoles romandes service social ;

**Alain MULARD**; Consultant, Greta Léman,  
Dépositaire et applicateur de la méthodologie ;

**Jean-Pierre RAGETH**; Chargé de mission pour la mise en place de la HES santé-social de Suisse romande.

## **COMPOSITION DU GROUPE METIER**

**Claude BLANC**: Assistant social à l'Office cantonal des mineurs à Fribourg

**Anita BRON**: Assistante sociale au Centre d'Action Sociale et de Santé des Paquis - Hospice général à Genève

**Daniel DROXLER**: Assistant social au Tribunal des mineurs à Delémont / Jura

**Sabine FURRER**: Assistante sociale à Caritas Neuchâtel

**Jacqueline GREMAUD**: Assistante sociale à l'Office cantonal des mineurs à Fribourg

**Anne GOEHNER**: Coordinatrice et assistante sociale à l'Association SOS-Femmes à Genève

**Carole ISOZ**: Assistante sociale au Centre social régional (CSR) d'Yverdon / Vaud (*jusqu'au 26 avril 2001*)

**Patrick SUARD** : Assistant social à la Ligue valaisanne contre les toxicomanies et dépendances (LVT), antenne de Sierre / Valais

**Anne-Laure VUILLEMIN:** Assistante sociale au Centre social régional (CSR) de Lausanne / Vaud

**Anne WINKELMANN:** Assistante sociale au département de gériatrie - Hôpitaux universitaires de Genève (HUG)

**Christine WYSS:** Assistante sociale à l'Association Ressources à Neuchâtel, programme d'insertion sociale et professionnelle dépendant directement de l'Office de l'Action Sociale du Canton de NEUCHÂTEL

**Apport complémentaires** (par entretien)

**Anne LEDUY:** Assistante sociale pour le personnel du Comité international de la Croix-Rouge (CICR) / Genève ;

**Patricia CURTY:** Assistante sociale pour le personnel des Transports publics genevois (TPG) / Genève ;

**Mesdames Mariane GONCALVES –WALCH, Elisabeth LECLERC, Françoise ROUVINEZ et Janine SCALERA** du service social INTER-ENTREPRISE / Genève

## **PRESENTATION DU PRODUIT**

### **A) Comment lire et s'appropriier le document**

**Le groupe métier a élaboré, entre le 16 mars 2001 et le 31 août 2001, un référentiel de compétences des métiers du travail social "gravitant autour de la figure professionnelle d'assistant social", découpé en quinze grandes Fonctions, mises en œuvre dans l'exercice du métier**

Chaque fonction fait apparaître :

- ❑ **Les conditions de réalisation du métier, le cadre dans lequel il s'exerce** : (niveaux de contraintes, ressources mises à dispositions et nature des relations avec les autres personnes associées à la production des compétences) (**Colonne 1 du référentiel**)
- ❑ **Les savoir agir (Colonne 2 du référentiel)**, c'est à dire les gestes du métier
- ❑ **Les objectifs** visés dans la réalisation des activités professionnelles ( **Colonne 3 du référentiel**), une compétences étant un savoir agir combinant les ressources de l'environnement et de la personne, en vue d'atteindre un objectif (savoir-faire reconnu)
- ❑ **Les savoirs sociaux et relationnels associés** aux savoir agir professionnels, à mobiliser pour produire la compétence attendue (**Colonne 4 du référentiel**): Il s'agit des manières de se comporter professionnellement pour réaliser les gestes professionnels avec efficacité, en recherchant à atteindre un objectif
- ❑ **Les pistes de savoirs ou connaissances associées**, à combiner pour produire la compétence attendue (**Colonne 5 du référentiel**) :Ces savoirs ou connaissances associés constituent des ressources à mobiliser et combiner pour réaliser les gestes du métier, s'adapter à la diversité des situations rencontrées, ces savoirs sont des savoirs à la fois théoriques et "d'environnement", c'est à dire constitués "en situation" par l'effet de l'expérience du cadre de travail et l'expérience personnelle du salarié

## GUIDE DE LECTURE

Les premières pages du document comprennent :

- ❑ Un tableau synthétique décrivant les grands domaines de compétences et les fonctions associées ► **Page 11**
- ❑ Un synoptique des principales compétences, rubriquées dans chaque fonction ► **Page 12 à 16**



**La lecture se fait ensuite par fonction, de manière horizontale**

**VOICI un exemple commenté**

**VOIR PAGE SUIVANTE**

CE QUE L'ON DONNE POUR AGIR, LE CADRE DE TRAVAIL ET LE CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE

LES GESTES DU METIER , (COMMENT ON S'Y PREND)

A QUOI VA-T-ON RECONNAITRE QUE L'ON PRODUIT UN RESULTAT, QUELLE EST LA CONTRIBUTION DU SAVOIR AGIR, DU TRAVAIL EFFECTUE ?

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 1 : TRAVAILLER EN LIEN ET EN RESEAU AVEC SON ENVIRONNEMENT INTRA- INSTITUTIONNEL ET AVEC L'ENVIRONNEMENT EXTERNE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>Compte tenu des ressources et contraintes des partenaires du réseau santé-social et éducatif</i></p>	<p><b>1.3 Mobiliser et s'appuyer sur le réseau de partenaires externes professionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En identifiant et en reconnaissant les compétences des partenaires</li> <li><input type="checkbox"/> En entretenant des liens garantissant une communication efficace</li> <li><input type="checkbox"/> En suivant la réalisation des actions qu'ils mettent en œuvre</li> <li><input type="checkbox"/> En s'appuyant sur l'expérience acquise par chaque partenaire</li> <li><input type="checkbox"/> En respectant les champs de compétences et de responsabilité de chacun</li> <li><input type="checkbox"/> En tenant compte du système de valeurs de chaque partenaire</li> </ul>	<p><b>1.3 Le travail s'effectue dans une logique de pluridisciplinarité, de complémentarité de moyens et de compétences en vue d'un accompagnement personnalisé adapté aux besoins et attentes des personnes</b></p>	<p>Savoir faire confiance Savoir déléguer Tenir ses engagements Savoir lire et décoder un environnement de travail différent du sien</p>	<p>Créer et développer des partenariats Travail en réseau Travail coopératif à distance (maîtrise des outils de travail à distance) Management (coordination, organisation, négociation, communication, accompagnement)</p>

COMMENT FAUT-IL SE COMPORTER PROFESSIONNELLEMENT POUR CONTRIBUER AU RESULTAT RECHERCHE ?

QUELS SAVOIRS FAUT-IL "MOBILISER" POUR CONTRIBUER AU RESULTAT RECHERCHE ?

## PRECAUTIONS METHODOLOGIQUES

### MENTION PREALABLE A LA LECTURE DU REFERENTIEL DE COMPETENCES (TRES IMPORTANT)

**1) Le découpage en fonction est une "construction", un mode de représentation. de savoir agir professionnels, qui s'expriment dans des contextes extrêmement différenciés**

Ainsi, il est clair que dans l'exercice du métier, pour "résoudre une situation-problème", les assistants sociaux vont faire appel "***mobiliser des domaines de compétences, donc des fonctions différentes et complémentaires*** pour résoudre les problèmes rencontrés  
La mobilisation des compétences est une "combinatoire", il n'y a donc aucune hiérarchie dans le classement des fonctions et compétences

**2) Il ne s'agit pas du "plus petit dénominateur commun, aux métiers du service social", mais au contraire du plus large éventail de compétences susceptibles d'être développées dans des situations de travail très diversifiées, car chaque lieu de pratique a sa spécificité, voire son identité.**

**3) Il ne s'agit pas d'un "profil de compétences idéal et mythique", , puisque par définition *personne ne retrouvera exactement son portefeuille de compétences intégral dans ce référentiel.***

**4) Cet outil de repérage des compétences des métiers du service social doit, pour servir être systématiquement actualisé et contextualisé.**

Chaque "lieu d'exercice du métier", chaque lieu de pratique doit donc le **transposer dans son contexte, voire l'adapter** pour lui donner **une validité**, car il est totalement **illusoire et risqué**) d'imaginer prétendre "couvrir" toutes les situations professionnelles.

Il convient donc de "***flexibiliser" et d'adapter la lecture du document***, à son propre contexte de travail, par exemple en ***donnant plus ou moins de poids et d'importance*** à telle ou telle compétence, à tel ou tel domaine de compétences.

**5) Ce travail a des effets inattendus**, car il offre la possibilité aux assistant sociaux d'échanger sur leurs pratiques de métier, et de mieux partager des modes d'exercices des compétences à la fois diversifiés et soumis aux mêmes " tensions" aux mêmes questionnements

## DOMAINES DE COMPETENCES

**PRENDRE EN COMPTE LE CONTEXTE GLOBAL, SA COMPLEXITE, ET LA DIMENSION RESEAU**

**FONCTION 1** : TRAVAILLER EN LIEN ET EN RESEAU AVEC SON ENVIRONNEMENT INTRA-INSTITUTIONNEL ET EN LIEN AVEC SON ENVIRONNEMENT EXTERNE

**FONCTION 2** : TRAVAILLER EN LIEN ET EN RESEAU AVEC SON ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL DANS UN CADRE PRESCRIT PAR UN MANDAT

**FONCTION 3** : TRAVAILLER EN LIEN ET EN RESEAU AVEC SON ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL ET SOCIO-POLITIQUE

**FONCTION 4** : METTRE EN PLACE DES ACTIONS PREVENTIVES

**ANALYSER UNE SITUATION, ELABORER DES HYPOTHESES D'ACTION ET NEGOCIER UN PROJET D'INTERVENTION**

**FONCTION 5** : ACCUEILLIR LA PERSONNE ET IDENTIFIER LA NATURE DE SA OU SES DEMANDES

**FONCTION 6** : ANALYSER LES BESOINS DE LA PERSONNE

**FONCTION 7** : ELABORER ET NEGOCIER UN PROJET D'INTERVENTION SOCIALE

**FONCTION 8** : METTRE EN PLACE LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT

**INTERVENIR, ACCOMPAGNER EN PRENANT EN COMPTE LA GLOBALITE DE LA SITUATION DE LA PERSONNE**

**FONCTION 9** : INTERVENIR EN SITUATION DE MEDIATION, DE NEGOCIATION

**FONCTION 10** PRATIQUER SES INTERVENTIONS SOCIALES SELON LA DEONTOLOGIE DE LA PROFESSION, ET AFFRONTYER LES DEFIS ETHIQUES

**COMMUNIQUER, ORGANISER ET ANIMER LE TRAVAIL EN EQUIPE**

**FONCTION 11** : COMMUNIQUER A L'INTERNE

**FONCTION 12** : TRAVAILLER EN EQUIPE

**EXERCER SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE EN REFLEXIVITE**

**FONCTION 13** : COMMUNIQUER EN DIRECTION DE SON ENVIRONNEMENT

**FONCTION 14** : EVALUER SES ACTIVITES PROFESSIONNELLES, DEVELOPPER SON POTENTIEL ET SES COMPETENCES

**ASSURER LA GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE**

**FONCTION 15** : GERER, SUIVRE ET CONTROLER SES ACTIVITES

## **PRENDRE EN COMPTE LE CONTEXTE GLOBAL, SA COMPLEXITE, ET LA DIMENSION RESEAU**

### **FONCTION 1 : TRAVAILLER EN LIEN ET EN RESEAU AVEC SON ENVIRONNEMENT INTRA-INSTITUTIONNEL ET AVEC L'ENVIRONNEMENT EXTERNE**

- 1.1** Identifier , repérer rôles, missions et ressources des structures d'appui ► **Page 17**
- 1.2** Mobiliser, coordonner, animer les compétences au sein de sa structure ► **Page 17**
- 1.3** Mobiliser et s'appuyer sur le réseau de partenaires externes professionnels ► **Page 18**
- 1.4** Mobiliser et s'appuyer sur le réseau associatif, sur les réseaux d'entraide, ainsi que sur les réseaux de solidarité de proximité ► **Page 18**

### **FONCTION 2 : TRAVAILLER EN LIEN ET EN RESEAU AVEC SON ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL DANS UN CADRE PRESCRIT PAR UN MANDAT**

- 2.1** Réaliser des mandats spécifiques ► **Page 19**
- 2.2** Rendre des comptes face aux mandants ► **Page 19**
- 2.3** Interpeller, questionner le mandant ► **Page 19**

### **FONCTION 3 : TRAVAILLER EN LIEN ET EN RESEAU AVEC SON ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL ET SOCIO-POLITIQUE**

- 3.1** Activer les relais d'information et d'action ► **Page 20**
- 3.2** Jouer un rôle d'expert et/ou de référent ► **Page 20**
- 3.3** Intégrer les évolutions de l'environnement institutionnel, et juridique dans son activité ► **Page 21**
- 3.4** Intégrer les changements sociaux, économiques, et culturels dans son activité professionnelle ► **Page 21**
- 3.5** Contribuer à faire évoluer le cadre institutionnel ► **Page 21**

### **FONCTION 4 : METTRE EN PLACE DES ACTIONS PREVENTIVES**

- 4.1** Mettre en place des démarches préventives en direction de son environnement ► **Page 22**
- 4.2** Promouvoir au sein de la population à risque des attitudes préventives ► **Page 22**
- 4.3** Proposer des ressources thérapeutiques, aider, soutenir ► **Page 23**

## **ANALYSER UNE SITUATION, ELABORER DES HYPOTHESES D'ACTION ET NEGOCIER UN PROJET D'INTERVENTION**

### **FONCTION 5 : ACCUEILLIR LA PERSONNE ET IDENTIFIER LA NATURE DE SA OU SES DEMANDES**

- 5.1** Accueillir la personne ► **Page 24**
- 5.2** Se former une représentation aussi objective que possible de la situation ► **Page 24**
- 5.3** Repérer avec quelles attitudes par rapport à notre institution, notre rôle, la personne entre en relation ► **Page 24**
- 5.4** Faire émerger la ou les demandes ► **Page 25**
- 5.5** Qualifier la nature de la demande ► **Page 25**
- 5.6** Identifier à quels moments la personne aura besoin d'aide, de relais ► **Page 25**

### **FONCTION 6 : ANALYSER LES BESOINS DE LA PERSONNE**

- 6.1** Prendre les mesures pour protéger les personnes ► **Page 26**
- 6.2** Approfondir l'analyse de la situation ► **Page 26**
- 6.3** Recadrer la vision qu'a la personne entre ce qu'elle souhaite faire et ce qu'elle vit ► **Page 26**
- 6.4** Poser et partager le problème avec les collègues, consulter, échanger ► **Page 27**
- 6.5** Procéder à une étude approfondie de la situation de la personne ► **Page 27**
- 6.6** Rechercher un partenariat plus large ► **Page 27**

### **FONCTION 7 : ELABORER ET NEGOCIER UN PROJET D'INTERVENTION SOCIALE**

- 7.1** Proposer un projet d'accompagnement adapté à la situation ► **Page 28**
- 7.2** Négocier ce qui peut être "aidant" pour que la personne respecte ses engagements ► **Page 28**
- 7.3** Proposer un projet collectif répondant aux besoins d'un groupe ► **Page 29**

## **INTERVENIR, ACCOMPAGNER EN PRENANT EN COMPTE LA GLOBALITE DE LA SITUATION DE LA PERSONNE**

### **FONCTION 8 : METTRE EN PLACE LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT**

- 8.1** Analyser les droits à des prestations et mettre en œuvre une aide financière ► **Page 30**
- 8.2** Rechercher des fonds ► **Page 30**
- 8.3** Mettre en place une relation d'aide en vue de retrouver ou conserver son logement ► **Page 31**
- 8.4** Fournir une assistance administrative et juridique ► **Page 32**
- 8.5** Appuyer, soutenir une démarche d'insertion ou de réinsertion professionnelle ► **Page 33**
- 8.6** Mettre en place une démarche d'aide alimentaire ► **Page 34**
- 8.7** Prendre en charge, assister les personnes en milieu d'hospitalisation, ou en structure ambulatoire ► **Page 35**
- 8.8** Mettre en place une relation d'aide et d'appui aux personnes particulièrement fragilisées ► **Page 36**
- 8.9** Mettre en place une relation d'aide aux salarié(e)s d'entreprise ► **Page 37 à 40**

### **FONCTION 9 : INTERVENIR EN SITUATION DE MEDIATION**

- 9.1** Mettre en œuvre des médiations ► **Page 41**
- 9.2** Faire face à des tensions, des conflits avec les personnes qui nous consultent ► **Page 42**

### **FONCTION 10 : PRATIQUER SES INTERVENTIONS SOCIALES SELON LA DEONTOLOGIE DE LA PROFESSION, ET AFFRONTYER LES DEFIS ETHIQUES**

- 10.1** Respecter la confidentialité, et le secret de fonction, voire le secret professionnel ► **Page 43**
- 10.2** Avoir le souci de l'équité de traitement dans l'action sociale que l'on décide de mettre en œuvre pour les personnes ► **Page 43**
- 10.3** Être conscient de son pouvoir et s'interdire d'en abuser ► **Page 43**
- 10.4** Respecter les choix des personnes et ne pas chercher à imposer des solutions contre leur consentement ► **Page 43**
- 10.5** Placer la personne au centre de son travail, respecter sa personnalité, son rythme, ses désirs ► **Page 43**
- 10.6** Signaler les situations qui exposent les personnes à des dangers réels ► **Page 43**
- 10.7** Adopter des positions citoyennes au travers d'un engagement ayant pour but de satisfaire des besoins sociaux ► **Page 43**
- 10.8** Savoir dire non face à des pressions ou injonctions institutionnelles si celles-ci remettent en cause les droits fondamentaux de la personne ► **Page 43**
- 10.9** Permettre d'ouvrir des choix, introduire des choix réels, les rendre compréhensibles et possibles ► **Page 43**

## **COMMUNIQUER, ORGANISER ET ANIMER LE TRAVAIL EN EQUIPE**

### **FONCTION 11 : COMMUNIQUER A L'INTERNE**

- 11.1** Communiquer au travail ► **Page 44**
- 11.2** Informer, transmettre les informations ► **Page 45**
- 11.3** Participer activement, voire animer des réunions, des colloques: ► **Page 46**

### **FONCTION 12 : TRAVAILLER EN EQUIPE**

- 12.1** Partager, coopérer, s'impliquer au sein d'une équipe autour d'objectifs communs ► **Page 47**
- 12.2** Faciliter l'intégration, au sein de l'équipe d'une personne nouvelle ou d'un stagiaire, en jouant un rôle de tuteur ► **Page 48**
- 12.3** Evaluer les compétences de la personne accueillie ► **Page 48**
- 12.4** Organiser son travail en relation avec celui de son équipe ► **Page 49**
- 12.5** Faire appel à une supervision ► **Page 49**

### **FONCTION 13 : COMMUNIQUER EN DIRECTION DE SON ENVIRONNEMENT**

- 13.1** Communiquer en direction de l'environnement externe et représenter l'institution ► **Page 50**
- 13.2** Communiquer en vue de la mise en place de réseaux d'action ► **Page 50**
- 13.3** Coordonner et suivre le travail de communication en réseau ► **Page 50**
- 13.4** Organiser le processus d'accueil des personnes qui viennent nous consulter et gérer leurs attentes ► **Page 50**



## **EXERCER SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE EN REFLEXIVITE**

### **FONCTION 14 : EVALUER SES ACTIVITES PROFESSIONNELLES, DEVELOPPER SON POTENTIEL ET SES COMPETENCES**

- 14.1** S'affirmer et se positionner au sein de l'équipe, dans le respect du partage des rôles, des responsabilités, des compétences et d'un cahier des charges ► **Page 51**
- 14.2** Evaluer ses compétences professionnelles ► **Page 51**
- 14.3** Entreprendre des démarches personnelles et collectives de formation continue ► **Page 52**
- 14.4** Assurer des formations, jouer un rôle de formateur ► **Page 52**
- 14.5** Mobiliser ses ressources personnelles dans un cadre professionnel pour faire face aux "situations critiques" : surcharges d'activité, imprévus, urgences, pressions ► **Page 53**
- 14.6** Sortir de tensions ou conflits internes ► **Page 53**

## **ASSURER LA GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE**

### **FONCTION 15 : GERER, SUIVRE ET CONTROLER SES ACTIVITES**

- 15.1** Gérer le dossier administratif et social de la personne ► **Page 54 et 55**
- 15.2** Fournir des données statistiques à l'institution, aux instances politiques ► **Page 55**
- 15.3** Assurer la gestion budgétaire d'un suivi ► **Page 56**
- 15.4** Répondre aux exigences administratives du service ► **Page 56**

[Retour](#)

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 1 : TRAVAILLER EN LIEN ET EN RESEAU AVEC SON ENVIRONNEMENT INTRA- INSTITUTIONNEL ET AVEC L'ENVIRONNEMENT EXTERNE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<i>Dans un cadre institutionnel donné,</i>	<p><b>1.1 Identifier , repérer rôles, missions et ressources des structures d'appui</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ En s'informant sur ces structures</li> <li>❑ En entretenant des liens réguliers avec elles</li> <li>❑ En s'informant sur les procédures de coopération</li> <li>❑ En échangeant, en évaluant en commun les actions menées</li> </ul>	<p><b>1.1 Accroissement de l'efficacité d'un mode d'accompagnement par une prise en charge "intégrée", jouant sur les effets de complémentarité, limitant le risque de cloisonnement</b></p>	<p>Capacité à "se mette en lien" Savoir coopérer Sens du questionnement des structures Sens du repérage des acteurs Compréhension "stratégique du rôle des acteurs"</p>	<p>Le système institutionnel Analyse institutionnelle Sociologie des organisations Lois et compétences juridiques des différentes structures Connaissance des lois régissant l'action sociale</p>
<i>Compte-tenu de son environnement intra-institutionnel</i>	<p><b>1.2 Mobiliser, coordonner, animer les compétences au sein de sa structure</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ En impulsant et organisant des interventions permettant d'améliorer les parcours d'accompagnement</li> <li>❑ En trouvant sa place au sein de son institution, sans entrer en compétition</li> </ul>	<p><b>1.2 Recherche de synergies, de complémentarités internes en jouant sur les compétences collectives</b></p>	<p>Ouverture, habileté diplomatique, sens de l'adaptation par rapport au contexte et aux rôle et compétences de chacun Sens de l'animation de réseau Savoir donner le relais, savoir s'effacer Connaître et reconnaître ses limites de compétences et d'action Avoir le sens du travail coopératif Avoir de l'intérêt pour ce que font les autres Avoir le sens de la négociation</p>	<p>Coordination d'équipe Animation de réunion Gestion des agendas et des planning Expression orale, communication Gestion documentaire Gestion administrative</p>

[Retour](#)

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 1 : TRAVAILLER EN LIEN ET EN RESEAU AVEC SON ENVIRONNEMENT INTRA- INSTITUTIONNEL ET AVEC L'ENVIRONNEMENT EXTERNE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>Compte tenu des ressources et contraintes des partenaires du réseau santé-social et éducatif</i></p>	<p><b>1.3 Mobiliser et s'appuyer sur le réseau de partenaires externes professionnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ En identifiant et en reconnaissant les compétences des partenaires</li> <li>❑ En entretenant des liens garantissant une communication efficace</li> <li>❑ En suivant la réalisation des actions qu'ils mettent en œuvre</li> <li>❑ En s'appuyant sur l'expérience acquise par chaque partenaire</li> <li>❑ En respectant les champs de compétences et de responsabilité de chacun</li> <li>❑ En tenant compte du système de valeurs de chaque partenaire</li> </ul>	<p><b>1.3 Le travail s'effectue dans une logique de pluridisciplinarité, de complémentarité de moyens et de compétences en vue d'un accompagnement personnalisé adapté aux besoins et attentes des personnes</b></p>	<p>Savoir faire confiance Savoir déléguer Tenir ses engagements Savoir lire et décoder un environnement de travail différent du sien</p>	<p>Créer et développer des partenariats Travail en réseau Travail coopératif à distance (maîtrise des outils de travail à distance) Management (coordination, organisation, négociation, communication, accompagnement)</p>
<p><i>Compte-tenu des actions développées par les associations locale</i></p> <p><i>Dans le cadre d'un travail social collectif, en lien avec les communautés, les collectifs, les groupements de personnes</i></p>	<p><b>1.4 Mobiliser et s'appuyer sur le réseau associatif, sur les réseaux d'entraide, ainsi que sur les réseaux de solidarité de proximité</b></p>	<p><b>1.4 On s'appuie sur l'expérience et le savoir-faire de bénévoles et des professionnels du réseau associatif pour rechercher des solutions mieux adaptées ou pour compléter les réponses institutionnelles proposées</b></p>	<p>Savoir valoriser les compétences Aller voir ce qui se fait Entourer, appuyer, Savoir entretenir une relation dans la durée</p>	<p>Connaissance des milieux associatifs, de leurs valeurs, de leur mode de fonctionnement Le statut des bénévoles Le partenariat de projet Communication autour d'actions collectives Connaissance des différentes formes de travail social collectif Sociologie</p>

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 2 : TRAVAILLER EN LIEN ET EN RESEAU AVEC SON ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL DANS UN CADRE PRESCRIT PAR UN MANDAT**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<i>Etant donné un cadre juridique très précis, défini par des procédures, des normes</i>	<b>2.1 Réaliser des mandats spécifiques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En situant son rôle et ses missions par rapport au contexte institutionnel</li> <li><input type="checkbox"/> En cherchant à définir des relations d'équilibre entre le prestataire et le bénéficiaire final</li> <li><input type="checkbox"/> En appréhendant le contexte et la situation de la personne</li> <li><input type="checkbox"/> En identifiant la problématique sur laquelle on va intervenir</li> <li><input type="checkbox"/> En négociant, renégociant, et mettant en œuvre des processus de rééquilibrage permanents avec la personne et le mandant</li> <li><input type="checkbox"/> En utilisant le mandat comme un levier de changement</li> </ul>	<b>2.1 On agit, dans le cadre d'un accompagnement au nom du mandant, en conformité avec les attentes, dans l'intérêt des personnes</b>	Savoir rendre souple la lecture d'un mandat Savoir jouer des contraintes et du contexte, en tenant compte du mandat et des droits de la personne Savoir flexibiliser son comportement (en modulant la prise de distance) Ouvrir des perspectives, ne pas stigmatiser Construire avec la personne d'autres futurs possibles Etre clair, parler clair, dire les choses Savoir entrer en médiation Prendre en compte la complexité des situations Se positionner comme ressource	Le cadre légal des principaux mandats Appréhension des phénomènes de "triangulation" entre la personne, le mandant et soi Les jeux relationnels et institutionnels Les procédures juridiques liées aux différents mandats Outils conceptuels permettant d'appréhender et de comprendre le contexte de la personne
<i>Etant donné un cadre juridique très précis, défini par des procédures, des normes</i>	<b>2.2 Rendre des comptes face aux mandants</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En rédigeant les documents demandés</li> <li><input type="checkbox"/> En participant, accompagnant la personne face à l'autorité</li> <li><input type="checkbox"/> En émettant des avis, des recommandations</li> <li><input type="checkbox"/> En agissant de manière transparente dans la transmission des informations, vis à vis des personnes comme du mandant</li> </ul>	<b>2.2 Les informations demandées sont transmises dans les délais prévus, et sont conformes aux attentes des mandants et des personnes</b>	Sens de l'observation et de l'analyse Savoir mobiliser autour du mandat, à la fois l'autorité et la personne Oser poser un avis Faire du mandat une opportunité plutôt qu'une fin en soi	Techniques rédactionnelles Notes de synthèses Notions juridiques Les compétences juridiques
<i>Dans les situations de doute, de besoin de clarification</i>	<b>2.3 Interpeller, questionner le mandant</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En précisant et faisant re-préciser la demande</li> <li><input type="checkbox"/> En signalant aux autorités les évolutions majeures dans les situations des personnes</li> </ul>	<b>2.3 On place les mandants en face de leurs responsabilités et on repositionne ses propres responsabilités. Prises de décisions facilitées</b>	Bon sens Courage Patience Persuasion Conviction Affirmation de soi	Connaissance des zones de responsabilités liées aux différents mandats Délimitation des compétences juridiques

[Retour](#)

COMPETENCES ASSOCIEES A LA **FONCTION 3** : TRAVAILLER EN LIEN ET EN RESEAU AVEC SON ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL ET SOCIO-POLITIQUE

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<i>Dans les situations d'urgence sociale, d'insatisfaction grandissantes, d'extension des exclusions et d'accroissement des inégalités d'accès aux droits et à la couverture sociale</i>	<b>3.1 Activer les relais d'information et d'action</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En interpellant la direction de son service</li> <li><input type="checkbox"/> En interpellant les partenaires sociaux</li> <li><input type="checkbox"/> en sensibilisant l'opinion publique</li> <li><input type="checkbox"/> En sensibilisant les décideurs politiques</li> <li><input type="checkbox"/> En faisant remonter les inquiétudes auprès des associations professionnelles, des mouvements de travailleurs sociaux, des syndicats</li> </ul>	<b>3.1 Prise de conscience de l'urgence et de l'intensité de besoins non satisfaits, tout en recherchant des soutiens auprès du monde associatif et professionnel, en vue de faire évoluer les droits, la loi, les ressources professionnelles</b>	Se poser la question de savoir qui parle Savoir dissocier les rôles Intégrer le complexe dans sa réflexion et son action Avoir un "esprit militant" Savoir mobiliser Etre précis, rigoureux Etre pédagogue Savoir défendre des positions minoritaires Construire et entretenir son relationnel Etre force de proposition	Connaissance des mouvements sociaux, des luttes sociales, de l'actualité politique et du rythme de l'action politique Prise de parole en public Le pouvoir politique et ses rouages L'évolution des politiques sociales Documentation et suivi de l'actualité sociale, de l'actualité de la protection sociale
<i>Dans le cadre de commissions politiques et institutionnelles, des politiques publiques mises en œuvre, voire d'une association professionnelle</i>	<b>3.2 Jouer un rôle d'expert et/ou de référent</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En rendant visible les problématiques rencontrées</li> <li><input type="checkbox"/> En émettant des avis, des recommandations</li> <li><input type="checkbox"/> En formulant des propositions d'intervention diverses</li> <li><input type="checkbox"/> En développant de nouveaux modes de coopération</li> </ul>	<b>3.2 Les réalités de terrain sont "révélées", ce qui contribue à faire évoluer :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Les représentations</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>Les comportements</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>La lecture des problématiques</b></li> </ul>	Capacité à se construire une lecture claire des problématiques sociales Savoir rendre compréhensible aux autres une situation Savoir se présenter, présenter ce que l'on fait	La recherche dans l'action sociale Histoire du mouvement social Les formes de luttes sociales La recherche-action, ses outils et méthodes dans le cadre d'une problématique sociale Le changement social et les facteurs de changement

[Retour](#)

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 3 : TRAVAILLER EN LIEN ET EN RESEAU AVEC SON ENVIRONNEMENT INSTITUTIONNEL ET SOCIO-POLITIQUE**

<b>CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE</b>	<b>SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS</b>	<b>OBJECTIFS RECHERCHES</b>	<b>SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS</b>	<b>SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)</b>
<i>En prenant en compte l'environnement juridico-administratif complexe, rapidement évolutif, et de plus en plus difficile à interpréter</i>	<b>3.3 Intégrer les évolutions de l'environnement institutionnel, et juridique dans son activité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En se tenant régulièrement informé des changements administratifs et juridiques</li> <li><input type="checkbox"/> En mesurant les incidences de ces changements au plan professionnel (effets sur les personnes accueillies, sur les pratiques professionnelles du réseau santé-social et socio-éducatif, effets sur son propre mode d'organisation)</li> <li><input type="checkbox"/> En faisant évoluer ses outils d'intervention en fonction des changements constatés</li> </ul>	<b>3.3 Adéquation entre les prestations d'accompagnement, les aides, les interventions sociales que l'on peut proposer et le contexte juridique et administratif</b>	Capacité à faire face aux "crises institutionnelles" Sens critique Adaptation aux changements	Les évolutions du cadre juridique et réglementaire  Approche des théories concernant les crises d'identité du social Analyse institutionnelle Sociologie du changement et des organisations
<i>En prenant en considération les changements sociaux, les transformations du cadre de référence économique, social, culturel et politique</i>	<b>3.4 Intégrer les changements sociaux, économiques, et culturels dans son activité professionnelle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En s'informant sur la nature des changements, en leur donnant du sens, en s'en donnant une vision claire</li> <li><input type="checkbox"/> En identifiant en quoi ces changements induisent de nouvelles demandes d'accompagnement, de nouveaux besoins à satisfaire</li> <li><input type="checkbox"/> En faisant évoluer ses outils d'intervention</li> </ul>	<b>3.4 Identification des nouvelles problématiques d'action sociale, et construction collective de réponses adaptées</b>	Prise de recul Attitudes réflexives Ouverture aux changements Capacité à faire face à l'incertitude	Place du travail social dans la société Outils et méthodes d'analyse et de réflexion collective autour de la lecture du changement social, économique et culturel Gestion documentaire Participation à des séminaires d'actualisation de ses connaissances, au plan juridique, social, culturel, économique..
<i>Dans un souci d'évolution des pratiques et des moyens d'intervention</i>	<b>3.5 Contribuer à faire évoluer le cadre institutionnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En évaluant et faisant remonter les manques, les besoins constatés liés aux nouvelles problématiques nées des changements</li> <li><input type="checkbox"/> En proposant et en défendant de nouvelles pratiques d'intervention</li> </ul>	<b>3.5 Les décideurs politiques, institutionnels, économiques sont en mesure de prendre conscience des évolutions que l'on constate et/ou anticipe</b>	"Esprit militant" Sens de la communication politique	La communication et la lecture du discours politique  Tenir à jour des données statistiques  Les niveaux et les jeux de pouvoir dans le système politique

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 4 : METTRE EN ŒUVRE DES DEMARCHES PREVENTIVES**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>En prenant en compte le contexte dans lequel on intervient :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Niveau d'intervention</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>Cadre légal</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>Réseau</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>Partenaires</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>Demandes spécifiques d'associations, ou de structures signalant des risques</b></li> </ul>	<p><b>4.1 Mettre en place des démarches préventives en direction de son environnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En tirant les leçons de sa pratique</li> <li><input type="checkbox"/> En analysant en permanence le contexte social, culturel et institutionnel</li> <li><input type="checkbox"/> En suscitant des réflexions collectives</li> <li><input type="checkbox"/> En aidant à mettre en place des actions de sensibilisation</li> <li><input type="checkbox"/> En informant à son niveau</li> <li><input type="checkbox"/> En faisant remonter aux politiques</li> <li><input type="checkbox"/> En animant avec son environnement des échanges, des réflexions autour d'objectifs de prévention</li> <li><input type="checkbox"/> En fixant des objectifs d'actions préventives avec les partenaires associés</li> </ul>	<p><b>4.1 Des messages communs sont entendus par la société et ses interventions contribuent à :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Cibler les messages</li> <li><input type="checkbox"/> Faciliter la prise de conscience</li> <li><input type="checkbox"/> Aider à parler des sujets tabous</li> <li><input type="checkbox"/> Anticiper et éviter les comportements récurrents</li> <li><input type="checkbox"/> Agir en amont, faire baisser la fréquence et le nombre de personnes exposées aux facteurs de risques</li> <li><input type="checkbox"/> Faciliter le travail des milieux associatifs</li> <li><input type="checkbox"/> Se faire identifier comme ressource</li> <li><input type="checkbox"/> Capacité à convaincre, à mobiliser</li> <li><input type="checkbox"/> Inscrire son action sur le long terme</li> </ul>	<p>Sens de la coordination Capacité à promouvoir et valoriser des actions de sensibilisation Savoir se poser en relais Sens du ciblage Capacité à entrer et mettre en lien Capacité à calibrer son discours Capacité à faire le lien entre les conduites à risque et les problématiques plus large de rupture du lien social</p>	<p>Notion de "Prévention positive" Cadre administratif et juridique de la prévention Connaissance des situations à risque Connaissance des réseaux et structures relais au niveau des territoires Capacité à calibrer son discours associatif lié à la prévention active Marketing social (savoir faire passer des messages justes, ciblés et "portants") Connaissance des programmes de prévention et des moyens associés Les mécanismes producteurs de dépendances et leurs effets La dialectique de l'interdit et de la tentation</p>
<p><i>Après avoir évalué la capacité de soutien de l'environnement des personnes (réseau d'entraide) A partir d'outils d'évaluation des risques et d'outils d'auto-évaluation remis aux personnes</i></p>	<p><b>4.2 Promouvoir au sein de la population à risque des attitudes préventives</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En identifiant les comportements à risques</li> <li><input type="checkbox"/> En dépistant les personnes en danger</li> <li><input type="checkbox"/> En facilitant les actions de dépistage coordonnées dans le cadre du réseau</li> <li><input type="checkbox"/> En anticipant les risques de dégradation de l'état des personnes</li> <li><input type="checkbox"/> En orientant les personnes que l'on sent être exposées vers les pôles de compétences capables d'intervenir</li> </ul>	<p><b>4.2 Des messages adaptés sont passés, et l'on contribue à démystifier, faire évoluer les comportements, à faire en sorte de limiter les comportements à risque et à faciliter l'accès aux structures existantes</b></p>	<p>Capacité à aider les personnes à changer l'image qu'elles ont de leur réalité Sens de l'évaluation du degré de maîtrise d'un risque Assurer un rôle de personne-ressource Sens de l'évaluation des potentialités des personnes</p>	<p>Principes de motivation et d'adhésion au changement Facteurs de vulnérabilité individuels et sociaux</p>

[Retour](#)

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 4 : METTRE EN ŒUVRE DES DEMARCHES PREVENTIVES**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>En fonction des ressources existantes</i></p>	<p><b>4.3 Proposer des ressources thérapeutiques, aider, soutenir</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ En appuyant une démarche volontaire de la personne</li> <li>❑ En « ouvrant » des pistes avec elle, en sensibilisant la personne à l'existence d'alternatives</li> <li>❑ En intervenant à son niveau, de la diffusion d'informations à des préconisations sur des mesures de placement</li> <li>❑ En faisant prendre le relais par le réseau</li> </ul>	<p><b>4.3 Les personnes exposées sont soutenues, aidées elles bénéficient d'une orientation et d'un accompagnement vers les structures d'accueil et de prise en charge adaptées à leur situation</b></p>	<p>Sens de la contextualisation Appuyer, soutenir Capacité à aider la personne à changer de regard sur ses pratiques</p>	<p>Connaissance des services spécialisés institutionnels et en milieu ouvert</p> <p>Echanges de pratiques</p>



**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 5: ACCUEILLIR LA PERSONNE ET IDENTIFIER LA NATURE DE SA OU SES DEMANDES**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>En relation directe</i>  <i>Suite à une orientation par un secrétariat d'accueil</i>  <i>Sur mandat</i>  <i>Suite à un téléphone, un courrier</i>  <i>Sur demande spontanée</i>  <i>En situation « d'urgence sociale »</i></p>	<p><b>5.1 Accueillir la personne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En la mettant à l'aise</li> <li><input type="checkbox"/> En l'écoutant, en décodant, en observant</li> <li><input type="checkbox"/> En facilitant l'échange, le dialogue</li> <li><input type="checkbox"/> En clarifiant sa demande, en cherchant à comprendre pourquoi la personne est venue, quelles sont les attentes qu'elle exprime</li> <li><input type="checkbox"/> En présentant son rôle, sa fonction</li> <li><input type="checkbox"/> En identifiant s'il s'agit d'une démarche volontaire ou prescrite</li> <li><input type="checkbox"/> En identifiant les besoins explicites et implicites</li> <li><input type="checkbox"/> En aidant la personne à définir ses priorités</li> <li><input type="checkbox"/> En identifiant si la personne est au bon endroit, et le cas échéant en la réorientant</li> </ul>	<p><b>5.1 Une relation peut se mettre en place, à partir de</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Une mise en confiance</li> <li><input type="checkbox"/> Une identification correcte des problématiques vécues</li> <li><input type="checkbox"/> Une dissipation des fausses attentes</li> <li><input type="checkbox"/> Une précision donnée sur les limites de son action</li> <li><input type="checkbox"/> Une prise en considération du contexte et de la situation de la personne</li> </ul>	<p>Ecoute active  Empathie  Sens de l'accueil  Savoir se rendre disponible  Savoir induire la parole  Sens du décodage du verbal et du non verbal  Etre attentif à ce que l'on ressent  Situer son niveau de sensibilité  Prévoir les effets de son implication affective  Etre réceptif, donner des signes de compréhension</p>	<p>Communication  Conduite d'entretiens  Connaissance du rôle de l'affectif dans la mise en relation d'aide  Contexte institutionnel  Connaissance des milieux socio-culturels des personnes accueillies  Procédures juridiques, administratives et financières de personnes accueillies  Les mandats  Les problématiques d'exclusion et d'adaptation des personnes accueillies</p>
<p><i>A partir des éléments d'information à sa disposition</i></p>	<p><b>5.2 Se former une représentation aussi objective que possible de la situation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En résistant le cas échéant à une pression de la demande</li> <li><input type="checkbox"/> En évitant d'agir dans une situation d'injonction, sur «pression»</li> <li><input type="checkbox"/> En gardant la capacité à ne pas enfermer la personne dans une problématique prédéfinie, dans une histoire passée, en oubliant ce qui a pu être dit sur la personne</li> </ul>	<p><b>5.2 On prend le temps du recul pour appréhender la situation</b></p>	<p>Eviter de catégoriser  Reconnaître à la personne un potentiel  Se faire reconnaître  Savoir attendre  Saisir et dissocier sentiments, valeurs, opinions et faits  Savoir travailler sur les représentations</p>	<p>L'analyse de la demande en consultation</p>
	<p><b>5.3 Repérer avec quelles attitudes par rapport à notre institution, notre rôle, la personne entre en relation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En apportant à la personne une clarification, un regard "extérieur" par rapport à celui d'une institution</li> </ul>	<p><b>5.3 Identification de "l'état d'esprit" dans lequel se trouve la personne qui consulte, repositionnement de son image, son rôle, dans le processus de consultation</b></p>	<p>Savoir travailler sur les représentations  Clarté  Se faire reconnaître</p>	<p>Les représentations "institutionnelles"  Le positionnement des institutions dans le travail social et l'image renvoyée  Les blocages en communication</p>

[Retour](#)

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 5 : ACCUEILLIR LA PERSONNE ET IDENTIFIER LA NATURE DE SA OU SES DEMANDES**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT°
<p><i>En sachant que bien souvent, une demande exprimée en cache une autre</i></p> <p><i>En prenant en compte selon les situations, l'insatisfaction, le problème, la situation de détresse de la personne, sa demande d'aide et d'assistance</i></p>	<p><b>5.4 Faire émerger la ou les demandes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En demandant à la personne de quoi elles a besoin</li> <li><input type="checkbox"/> En amenant la personne à prendre conscience de ce qui est en son pouvoir, de sa responsabilité</li> </ul>	<p><b>5.4 Une première demande s'exprime</b></p>	<p>Capacité à "exploiter" les situations de "crise" pour faire émerger, révéler ce que ressent la personne, connaître la vision de ce qu'elle vit Porter attention aux trajectoires de ruptures, de désocialisation que la personne a pu vivre</p>	<p>L'explicite et l'implicite</p> <p>L'expression d'une demande en situation dépressive et en situation de crise Analyse de la demande Approche d'intervention centrée sur la personne Le partenariat dans le travail social</p>
<p><i>A l'aide d'outils disponibles En association avec la personne</i></p>	<p><b>5.5 Qualifier la nature de la demande</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En dissociant la demande telle qu'elle s'exprime du besoin ressenti</li> <li><input type="checkbox"/> En vérifiant que la personne a conscience de savoir : <ul style="list-style-type: none"> <li>o A qui elle adresse une demande</li> <li>o En définissant les rôles et les tâches de chacun</li> <li>o Ce qu'elle pourra effectivement faire</li> <li>o En validant une vision commune de la demande qui s'exprime</li> <li>o En vérifiant que la personne a les aptitudes nécessaires</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>5.5 Identification de la nature de la demande exprimée , vérification de la concordance entre la demande exprimée et les besoins à satisfaire, et mise en forme d'une démarche partenariale faite d'engagements mutuels clairs</b></p>	<p>Situer ses limites Sens de la re-formulation Capacité à entrer en partenariat</p>	<p>Demande et besoins Approche d'intervention centrée sur la personne Le partenariat avec le consultant dans le travail social</p>
<p><i>En tenant compte du fait que dans certaines situations spécifiques, on va être amené à transférer la prise en charge ou le suivi</i></p>	<p><b>5.6 Identifier à quels moments la personne aura besoin d'aide, de relais</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En l'informant sur les moyens, le réseau et ses apports</li> </ul>	<p><b>5.6 Anticipation de la nécessaire continuité d'un accompagnement pluridisciplinaire faisant intervenir le réseau santé-social et socio-éducatif</b></p>	<p>Capacité à se mobiliser et garantir les relais Sens de l'anticipation Sens de la continuité dans l'action</p>	<p>Le réseau santé-social Le réseau socio-éducatif Méthodologie de l'intervention sociale La relation d'aide</p>

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 6: ANALYSER LES BESOINS DE LA PERSONNE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<i>Dans les situations "d'urgence sociale", en déterminant l'existence réelle de la mise en danger de la personne ( violence, besoin de subsistance, habitat...etc)</i>	<b>6.1 Prendre les mesures pour protéger les personnes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En demandant le cas échéant des mesures de protection si la situation l'exige</li> </ul>	<b>6.1 Mise en sécurité de la personne</b>	Capacité à analyser et à évaluer le degré de risque Sens de l'évaluation d'une situation d'urgence et de danger	Les mesures de protection Notion de crise Gestion des situations de crise dans la relation d'aide Connaissance des lieux d'accueil d'urgence et des procédures à effectuer (Ex : hospitalisation)
<i>En sachant qu'une demande a émergé, en utilisant le cas échéant des outils d'analyse de situation,</i>	<b>6.2 Approfondir l'analyse de la situation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En formulant des hypothèses de compréhension</li> <li><input type="checkbox"/> En identifiant où se trouve la personne dans sa réalité bio-psycho-sociale</li> <li><input type="checkbox"/> En évaluant le degré de conscience qu'a la personne de sa situation, de ses besoins, de sa responsabilité</li> <li><input type="checkbox"/> En évaluant le degré de motivation de la personne</li> <li><input type="checkbox"/> En évaluant la manière dont la personne se "projette" dans sa réalité</li> </ul>	<b>6.2 Un état de la situation de la personne est réalisé et permet de cadrer son action</b>	Partir de la réalité de la personne et non pas seulement de la logique institutionnelle Sens de la contextualisation Intuition	Conscience, niveaux de conscience Objectivité/subjectivité dans la relation d'aide Facteurs de motivation Relation partenariale dans un projet commun Contrat (au sens pédagogique) Psychologie
<i>Le cas échéant, si la personne n'a pas une conscience claire de ce qu'elle est en train de vivre</i>  <i>En fonction des valeurs de la personne, de ses propres priorités, de son identité sociale et culturelle</i>	<b>6.3 Recadrer la vision qu'a la personne entre ce qu'elle souhaite faire et ce qu'elle vit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En définissant avec elle des priorités qui fassent sens</li> <li><input type="checkbox"/> En imaginant avec la personne des actions à entreprendre</li> <li><input type="checkbox"/> En déterminant les niveaux d'engagement de chacun</li> <li><input type="checkbox"/> En aidant la personne à "reprenre du pouvoir" sur sa vie, à faire ses propres choix en tenant compte des exigences et de ses droits</li> </ul>	<b>6.3 Une adhésion de la personne à une proposition d'accompagnement autour d'un projet ou elle va pouvoir s'engager en partenariat est recherchée</b>	Savoir séparer l'urgent de l'important Prendre le temps de laisser une solution émerger, ne pas imposer la sienne	Les risques sociaux liés aux phénomènes d'exclusion, de marginalisation, de dépression et les réponses possibles face à ces risques

[Retour](#)

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 6: ANALYSER LES BESOINS DE LA PERSONNE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<i>Dans certaines situations "inédites"</i>	<b>6.4 Poser et partager le problème avec les collègues, consulter, échanger</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En prenant le temps de la réflexion</li> <li><input type="checkbox"/> En se documentant, à l'interne comme à l'extérieur</li> <li><input type="checkbox"/> En partageant l'expérience de la situation rencontrée (En diffusant l'information sur la situation rencontrée, en exposant la situation professionnelle vécue</li> <li><input type="checkbox"/> En faisant des liens, des rapprochements avec des situations vécues</li> <li><input type="checkbox"/> En prenant en compte la singularité de la situation</li> <li><input type="checkbox"/> En se construisant des repères à partir de son expérience professionnelle pour prendre des décisions cohérentes pour l'action future</li> </ul>	<b>6.4 Les éléments d'informations nécessaires à la prise de décision afin de choisir des modes d'accompagnement en cohérence, et de conseiller la personne sont rassemblés</b>	Rigueur méthodologique Sens de la collaboration professionnelle Savoir entrer en position réflexive par rapport à sa pratique professionnelle Savoir douter Savoir accepter des conseils Savoir restituer ce que l'on vit et l'on ressent Avoir le sens critique Savoir prendre du recul Savoir assumer ses choix Savoir s'affirmer Accepter le changement, la remise en cause	Poser un problème dans le champ du travail social Le travail en "équipe-projet" Gestion du stress professionnel Analyse de pratique professionnelle Distanciation et décentration Le changement et la gestion du changement
<i>Lorsque la personne ne peut fournir tous les éléments de réponse permettant de comprendre sa situation, et en accord avec elle</i>	<b>6.5 Procéder à une étude approfondie de la situation de la personne</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En effectuant des recherches complémentaires</li> <li><input type="checkbox"/> En prenant des contacts, en identifiant les relais possibles pour obtenir les informations utiles</li> <li><input type="checkbox"/> En repérant les compétences de la personne à partir de ses expériences</li> <li><input type="checkbox"/> En récoltant des informations complémentaires auprès du réseau</li> </ul>	<b>6.5 La situation de la personne est mieux connue, grâce aux démarches complémentaires effectuées</b>	Savoir aller rechercher des informations pertinentes  Les codes de communication avec le réseau Sens de l'évaluation	Le réseau, ses valeurs, ses modes de fonctionnement, ses compétences Techniques de gestion documentaire
<i>En accord avec la personne, si sa situation le nécessite et si l'on ne peut répondre seul (e) à la demande</i>	<b>6.6 Rechercher un partenariat plus large</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En expliquant à la personne qui nous consulte qu'il est nécessaire pour répondre à ses attentes qu'elle s'adresse au réseau santé-social</li> <li><input type="checkbox"/> En mettant en forme ce partenariat, et en orientant la personne</li> </ul>	<b>6.6 Un partenariat efficace est en mesure de se construire pour adapter le mode d'accompagnement à la situation spécifique de la personne</b>	Sens du repérage des acteurs-clés Savoir hiérarchiser Sens de la négociation Savoir reconnaître les compétences du réseau Sens de la coordination	Le conseil à la personne dans une démarche d'intervention sociale Connaissance des processus d'exclusion, de marginalisation, de désocialisation, et les réponses possibles du réseau pour faire face Phénomènes d'addiction Les principaux troubles psychiques et somatiques et leurs effets

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 7: ELABORER ET NEGOCIER UN PROJET D'INTERVENTION SOCIALE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>A partir de l'analyse des besoins effectuée avec la personne</i></p> <p><i>Suite à un constat partagé, où l'on a construit une vision commune d'un mode d'accompagnement possible</i></p>	<p><b>7.1 Proposer un projet d'accompagnement adapté à la situation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En l'informant sur les actions d'accompagnement possibles, de manière technique</li> <li><input type="checkbox"/> En demandant à la personne de se situer par rapport à la proposition faite</li> <li><input type="checkbox"/> En précisant ce qui va se passer si l'on en reste au point de départ</li> <li><input type="checkbox"/> En décidant ensemble de ce que l'on peut mettre sur pied</li> <li><input type="checkbox"/> En faisant réaliser à la personne la nature et la portée de l'engagement réciproque</li> <li><input type="checkbox"/> En s'engageant avec la personne dans un "contrat de confiance" oral</li> <li><input type="checkbox"/> En restant à la disposition de la personne pour répondre à ses interrogations</li> <li><input type="checkbox"/> En gardant le dossier de la personne ouvert, c'est à dire en laissant une possibilité de retour, d'évolution de la personne</li> </ul>	<p><b>7.1 La personne a une vision claire du mode d'accompagnement qu'on lui propose afin de l'aider à résoudre son problème, de répondre à ses attentes</b></p>	<p>Sens de la négociation Capacité à faire prendre conscience qu'une intervention de qualité est élaborée avec l'adhésion de la personne Sens de la clarification des enjeux, des défis liés à un engagement Savoir "laisser décanter" Savoir faire prendre conscience à la personne de ses ressources</p>	<p>Les processus d'accompagnement possibles dans le travail social Les dispositifs juridiques Les droits et obligations des personnes et du travailleur social Méthodologie de l'intervention sociale</p>
<p><i>En tenant compte de ce que l'on a déjà pu expérimenter avec la personne</i> <i>En s'appuyant sur les potentialités et la volonté de la personne</i> <i>En fonction de l'évaluation faite</i></p>	<p><b>7.2 Négocier ce qui peut être "aidant" pour que la personne respecte ses engagements</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En trouvant des "points médians" entre la norme, la réalité et le contexte social de la personne</li> <li><input type="checkbox"/> En expliquant comment on va travailler ensemble</li> <li><input type="checkbox"/> En négociant sur le projet, les objectifs, le contrat</li> <li><input type="checkbox"/> En partageant les rôles, en décidant qui fait quoi dans quels délais</li> </ul>	<p><b>7.2 On est en mesure de pouvoir définir en accord et en co-élaboration avec la personne des objectifs réalistes et à enclencher une démarche active</b></p>	<p>Essayer d'être réaliste, ne pas fixer des objectifs inatteignables Sens de l'équilibre dans la négociation Sens de l'éventualité des potentialités des personnes Capacité à encourager, à mobiliser les ressources des personnes Aiguiser le sens de la prise de responsabilité de la personne autour de son projet Animer, coordonner, orienter, coordonner Sens de l'organisation</p>	<p>La relation d'aide et d'appui La fixation des objectifs dans le cadre d'une "pédagogie du contrat et de l'engagement partagé"</p> <p>Travail en équipe-projet</p>

[Retour](#)

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 7: ELABORER ET NEGOCIER UN PROJET D'INTERVENTION SOCIALE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>Dans le cadre de nos fonctions, à partir d'un cahier des charges</i></p> <p><i>A partir de l'analyse et de l'identification des besoins d'un groupe de personnes</i></p> <p><i>A partir d'un constat partagé par le réseau professionnel</i></p>	<p><b>7.3 Proposer un projet collectif répondant aux besoins d'un groupe</b></p>	<p><b>7.3 Une réponse à une demande collective exprimée par un groupe partageant une même problématique est élaborée</b></p>	<p>Sens de l'animation de groupe Etre à l'écoute de son environnement Capacité à faire émerger Sens de l'organisation, de la délégation Entrer dans une relation d'aide au développement de l'autonomie S'appuyer sur les ressources des personnes, révéler des potentiels collectifs</p>	<p>Animation de groupe Outils et méthode du travail social collectif Conduite de réunions Prise de parole en public Travail en réseau Techniques de communication Mise en œuvre et gestion de projets Sociologie</p>

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 8: METTRE EN PLACE UN PROJET D'ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPER LA RELATION D'AIDE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>Sur demande spécifique exprimée par la personne, dans le cadre d'un dialogue</i>  <b>Compte-tenu du dispositif d'aides sociales du moment</b>  <i>En prenant en compte l'urgence de la situation</i>  <b>Sur mandat et attribution</b></p>	<p><b>8.1 Analyser les droits à des prestations et mettre en œuvre une aide financière</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En étudiant ce qui provoque le besoin</li> <li><input type="checkbox"/> En identifiant les droits de la personne</li> <li><input type="checkbox"/> En recensant les revenus, les ressources de la personne</li> <li><input type="checkbox"/> En identifiant la situation administrative de la personne</li> <li><input type="checkbox"/> En faisant jouer les subsidiarités cantonales et communales</li> <li><input type="checkbox"/> En faisant procéder au déclenchement des prestations contractuelles privées</li> <li><input type="checkbox"/> En procédant à des avances sur des prestations</li> <li><input type="checkbox"/> En mettant en œuvre toutes les voies de recours utiles pour obtenir les droits</li> </ul>	<p><b>8.1 Une aide sociale adaptée à la situation de la personne est mise en œuvre dans les meilleurs délais.</b></p>	<p>Tenir à jour sa documentation            Ecoute, ciblage des besoins            Etre clair, ne pas donner de faux espoirs            Entretenir un réseau relationnel personnel et institutionnel            Décupabiliser            Anticiper l'évolution des politiques sociales et la situation des personnes            Sens de l'articulation et l'enchaînement des droits</p>	<p>Recherche et gestion de la documentation institutionnelle, y compris via les nouvelles technologies de l'information et de la communication            Lois sociales et actualisation            Le cadre légal            Fonctionnement des administrations de protection sociales et des assurances privées            Missions et rôles de son institution            Les assurances sociales            Connaissance des minima sociaux et des conditions d'octroi</p>
<p><i>Dans les cas notamment où l'aide publique est soit insuffisante, soit inexistante</i></p> <p><i>Dans le respect du cadre légal</i></p> <p><i>En partant du principe que la demande est justifiée et pertinente</i></p> <p><i>En lien étroit avec le financeur, une commission spécialisée</i></p>	<p><b>8.2 Rechercher des fonds</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Rechercher et solliciter des financeurs privés</li> <li><input type="checkbox"/> Ouvrir un dossier contenant les renseignements nécessaires à la prise de décision par le financeur</li> <li><input type="checkbox"/> Défendre le dossier de la personne</li> <li><input type="checkbox"/> Négocier un financement</li> <li><input type="checkbox"/> Informer la personne des résultats de ses démarches</li> <li><input type="checkbox"/> Assurer le suivi administratif et financier des droits à prestations</li> </ul>	<p><b>8.2 L'octroi des fonds auxquels peut prétendre la personne lui permet de couvrir ses besoins, de faire face à une situation d'urgence et d'éviter la précarisation</b></p>	<p>Sens du repérage de l'intensité d'un besoin            Savoir prendre de la distance            Prise d'initiative            Capacité à se mobiliser face à une urgence            Savoir déranger            Self-control, souplesse            Art de la mise en scène            Capacité à argumenter            Aisance rédactionnelle            Savoir prendre conseil            Etre stratège, persuasif, convaincant            Combativité, ténacité            Savoir allier diplomatie et fermeté            Relayer, assurer un contrôle</p>	<p>Les organes gestionnaires des fondations            Les bailleurs de fonds publics et privés            Les sources de financement de l'action sociale            Les valeurs de référence des bailleurs, leurs modes de fonctionnement            Les critères d'octroi            Techniques rédactionnelles et de présentation de dossier            Les circuits décisionnels            Les procédures de recours            Le jargon juridique</p>

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 8: METTRE EN PLACE UN PROJET D'ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPER LA RELATION D'AIDE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>Sur demande ou suite à une évaluation commune de la situation</i>  <i>En prenant en compte le degré d'autonomie de la personne pour "faire avec" ou responsabiliser</i></p>	<p><b>8.3 Mettre en place une relation d'aide en vue de retrouver ou conserver son logement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ <b>8.3.1</b> En évaluant: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les difficultés de la personne</li> <li>○ Le degré d'urgence de la situation</li> <li>○ Le handicap potentiel de la personne</li> <li>○ L'opportunité d'un éventuel déménagement</li> </ul> </li> <li>☐ <b>8.3.2</b> En l'informant sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La réalité de la situation</li> <li>○ Ses droits et ses devoirs</li> <li>○ Les démarches à entreprendre</li> <li>○ Les procédures en cours</li> </ul> </li> <li>☐ <b>8.3.3</b> En préparant la personne à vivre un changement de cadre de vie</li> <li>☐ <b>8.3.4</b> En négociant avec la gérance, l'agent d'affaires</li> <li>☐ <b>8.3.5</b> En effectuant les démarches juridiques et administratives en vue de soutenir la personne dans ses démarches</li> </ul>	<p><b>8.3 La personne qui nous consulte est soutenue dans ses recherches et sa capacité à bénéficier d'un logement, on cherche à stopper un processus de précarisation</b></p>	<p>Sens de l'analyse, capacité à dissocier les situations ponctuelles ou récurrentes  Savoir intégrer la dimension financière dans son analyse  Rester calme et lucide face à des situations de violence  Savoir être diplomate  Savoir passer le relais et solliciter des tiers  Connaître ses limites</p>	<p>Analyse d'une situation financière  Adresse de secours (lieux d'accueil)  Normes de l'aide sociale  Droit du bail</p>

[Retour](#)



**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 8: METTRE EN PLACE UN PROJET D'ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPER LA RELATION D'AIDE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>Dans le respect des procédures administratives en vigueur</i>  <i>En prenant en charge ou en collaboration active avec la personne selon son degré d'autonomie</i></p>	<p><b>8.4 Fournir une assistance administrative et juridique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En analysant la situation administrative de la personne</li> <li><input type="checkbox"/> En informant des droits et devoirs</li> <li><input type="checkbox"/> En explicitant la nature des pièces à produire et leur fonction</li> <li><input type="checkbox"/> En explicitant les procédures administratives en vigueur,</li> <li><input type="checkbox"/> En aidant la personne à se repérer dans les structures administratives</li> <li><input type="checkbox"/> En aidant la personne à remplir les documents administratifs</li> <li><input type="checkbox"/> En aidant la personne à gérer ses documents administratifs</li> <li><input type="checkbox"/> En orientant éventuellement vers des services spécialisés</li> <li><input type="checkbox"/> En aidant la personne à gérer des ressources financières</li> <li><input type="checkbox"/> En aidant la personne à produire des attestations, à rédiger du courrier...</li> </ul>	<p><b>8.4 La personne qui nous consulte reçoit l'aide qu'elle attend, en fonction de sa situation, comprend les demandes des administrations , et accroît son degré d'autonomie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>On contribue à freiner le processus de précarisation</b></li> </ul>	<p>Savoir clarifier, rendre compréhensible            Etre patient            Etre organisé, méthodique            Respecter les délais            Etre pédagogue            Savoir trouver un langage et des outils adaptés à la personne            Etre conscient et rendre conscient de l'écrit dans le dialogue avec les administrations            Savoir expliquer les logiques de fonctionnement des administrations            Sens de la médiation            Capacité à "voir "la personne dans sa globalité</p>	<p>Décodage des textes administratifs et juridiques            Les services administratifs, leur organisation fonctionnelle et territoriale            Rédaction du courrier administratif            Les réseaux et les institutions            Outils de psychologie</p>

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 8: METTRE EN PLACE UN PROJET D'ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPER LA RELATION D'AIDE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>A partir d'un projet exprimé par la personne ou sur proposition de l'assistant social.</i></p> <p><i>Compte-tenu des dispositifs existants, dispositifs d'insertion, de réinsertion et de formation professionnelle</i></p> <p><i>En ayant fait déterminer la capacité de travail de la personne par un médecin (certificat médical, AI partielle)</i></p> <p><i>En tenant compte des obligations légales par rapport au système d'indemnisation du chômage, à l'Aide Sociale, ou aux programmes de réinsertion</i></p>	<p><b>8.5 Appuyer, soutenir une démarche d'insertion ou de réinsertion professionnelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En faisant émerger ou en prenant en compte le projet de la personne</li> <li><input type="checkbox"/> En évaluant la situation de la personne par rapport à l'emploi (degré d'éloignement)</li> <li><input type="checkbox"/> En évaluant ou en faisant évaluer le potentiel de compétences de la personne par rapport à son projet</li> <li><input type="checkbox"/> En mettant en valeur les compétences de la personne</li> <li><input type="checkbox"/> En analysant le projet de la personne par rapport à l'emploi et aux compétences attendues dans l'emploi visé, en mesurant les écarts entre le projet de la personne et son potentiel de compétences</li> <li><input type="checkbox"/> En faisant reconnaître les diplômes (équivalences) et les acquis professionnels de la personne</li> <li><input type="checkbox"/> En négociant, si besoin avec la personne un repositionnement du projet de départ</li> <li><input type="checkbox"/> En identifiant les structures d'appui possibles</li> <li><input type="checkbox"/> En construisant, avec la personne un parcours progressif et individualisé d'accès à l'emploi, ou à une formation, et en mobilisant le réseau santé-social et le système de formation professionnel</li> <li><input type="checkbox"/> En accompagnant, en suivant le parcours d'insertion professionnel ou la formation en lien avec les structures d'appui</li> </ul>	<p><b>8.5 La personne qui nous consulte dispose de ressources nouvelles lui permettant d'accroître ses chances d'accès à l'emploi et où à une formation professionnelle, de se «reconstituer» et l'on contribue à stopper le processus de précarisation et d'exclusion</b></p>	<p>Adopter à priori une attitude positive face au projet exprimé par la personne</p> <p>Savoir mettre en valeur ses ressources en valorisant les aspects positifs, plutôt qu'en stigmatisant les handicaps, faiblesses...</p> <p>Avoir le sens du travail en réseau, et en équipe</p> <p>Avoir le sens de l'évaluation d'un potentiel, et savoir demander des avis complémentaires à d'autres personnes</p>	<p>Acquisition des outils de l'insertion et la réinsertion professionnelle (Aide à la recherche d'emploi, techniques de recherche d'emploi, élaboration d'un projet personnel et professionnel)</p> <p>Acquisition des outils de remobilisation et de redynamisation (par ex la méthode Sati : "exprimer mes désirs, construire mon projet"</p> <p>Les bilans de compétences, les outils mis à disposition par l'office d'orientation et de formation professionnelle</p> <p>Méthodes et outils de validation des acquis professionnels</p> <p>Connaissance du marché du travail, de la structure des qualifications et de leurs évolutions</p>

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 8: METTRE EN PLACE UN PROJET D'ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPER LA RELATION D'AIDE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i><b>A partir d'une situation de détresse, d'urgence face au besoin alimentaire</b></i></p> <p><i><b>Compte tenu des associations et structures d'accueil en place</b></i></p>	<p><b>8.6 Mettre en place une démarche d'aide alimentaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En analysant l'urgence du besoin alimentaire</li> <li><input type="checkbox"/> En mettant en place si la situation l'exige un relais médical</li> <li><input type="checkbox"/> En orientant la personne vers les services associatifs distribuant l'aide alimentaire</li> <li><input type="checkbox"/> En faisant le lien avec ces services</li> <li><input type="checkbox"/> En remettant des bons d'achats pour s'approvisionner en magasin, directement</li> </ul>	<p><b>8.6 Les besoins alimentaires de la personne et/ou de ses proches sont en mesure d'être couverts, et l'on contribue à freiner le processus de précarisation</b></p>	<p>Répondre immédiatement à la demande, sans se référer à son propre cadre de référence</p> <p>Empathie Non-jugement Capacité à abaisser le seuil de tension émotionnelle Être "cadrant", (donner des consignes claires pour rassurer)</p>	<p>Connaissance du réseau pouvant répondre aux situations d'urgence pour l'aide alimentaire (réseau pour seuil bas)</p> <p>Principe d'hospitalité inconditionnelle (cf Lévinas)</p>

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 8: METTRE EN PLACE UN PROJET D'ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPER LA RELATION D'AIDE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>Dans le cadre d'une prise en charge de soins au sens de l'OMS (approche biologique, psychologique, et sociale)</i></p> <p><i>En relation directe avec le patient</i></p> <p><i>Sur signalement des médecins ou demande du réseau</i></p> <p><i>En lien avec le réseau</i></p>	<p><b>8.7 Prendre en charge, assister les personnes en milieu d'hospitalisation ou en structure ambulatoire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En étant le répondant social dans une équipe interdisciplinaire et en jouant un rôle de coordinateur</li> <li><input type="checkbox"/> En Accueillant, rassurant et évaluant la situation</li> <li><input type="checkbox"/> En Informant les personnes malades de l'appui qu'on peut leur apporter,</li> <li><input type="checkbox"/> En Définissant le type d'accompagnement à mettre en place,</li> <li><input type="checkbox"/> En élaborant un projet bio-psycho-social avec la personne et/ou son entourage visant à : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Préparer la sortie (logement individuel ou institution), soins à domicile, repas à domicile.</li> <li>o Organiser la vie quotidienne , par la vie quotidienne dans le quartier</li> <li>o Mettre en place une structure de maintien à domicile :soins à domicile, repas à domicile...</li> <li>o Rechercher un autre lieu de vie (appartement avec encadrement -D2-, établissement médico-social-EMS- lieu de cure , de convalescence, etc..)</li> <li>o organiser la vie quotidienne dans le quartier</li> <li>o Trouver les moyens appropriés pour traiter le problème invalidant (dépendance, troubles psychiques, déficience physique), le cas échéant.</li> <li>o Passer le relais auprès des autres services partenaires</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> En réglant les difficultés quotidiennes liées à une hospitalisation (courriers, démarches administratives, paiements en cours, animaux, frigo...)</li> <li><input type="checkbox"/> En protégeant, le cas échéant les personnes par des mesures tutélaires</li> <li><input type="checkbox"/> En effectuant les démarches permettant le financement des moyens auxiliaires de vie.</li> <li><input type="checkbox"/> En aidant à la gestion financière et administrative</li> <li><input type="checkbox"/> En faisant jouer les droits aux assurances sociales</li> <li><input type="checkbox"/> En l'absence de réseau, en réglant les questions administratives en cas de décès</li> <li><input type="checkbox"/> En réactivant le réseau en cas de rupture de lien</li> </ul>	<p><b>8.7 Un appui, permettant la satisfaction des besoins biologiques, psychologiques, sociaux et médicaux est mis en place, durant la période d'hospitalisation ou durant la prise en charge ambulatoire afin de contribuer, dans la durée à l'autonomie de la personne en lien avec ses moyens.</b></p> <p><b>On cherche à stopper un processus de précarisation, et d'isolement.</b></p>	<p>Savoir travailler en équipes interdisciplinaires Savoir respecter les rythmes des patients et de leur entourage Etre à l'aise dans l'expression orale et avoir le sens de la synthèse</p> <p>S'adapter au jargon médico-hospitalier</p> <p>Savoir trouver des équilibres entre les exigences des patients, les exigences institutionnelles, celles de la loi sur l'assurance maladie (LAMAL) Eviter de concentrer trop de pouvoir en déléguant à d'autres partenaires Sens de l'animation de groupe Savoir ménager les susceptibilités des partenaires Capacité à responsabiliser la personne face à son vécu</p>	<p>Excellente connaissance des réseaux d'aide et d'appui Excellente connaissance des assurances sociales, des financements sociaux et du droit Connaissance de base des formes de pathologies et de leurs effets</p> <p>Savoir rédactionnel Utilisation des outils bureautiques Conduite de réunion Animation de groupe Travail en équipe Techniques d'entretiens Législation sociale, droit des assurances sociales Création et développement de réseaux Formation continue liée à la connaissance des pathologies Médiation/Négociation</p>

**PRINCIPALES COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 8: METTRE EN PLACE UN PROJET D'ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPER LA RELATION D'AIDE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT°
<p><i><b>En sachant que les personnes qui nous consultent sont fragilisées au plan psychique et/ou physique</b></i></p> <p><i><b>Sachant que cette fragilisation résulte d'une rupture du lien relationnel (isolement familial, isolement social)</b></i></p>	<p><b>8.8 Mettre en place une relation d'aide et d'appui aux personnes particulièrement fragilisées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En évaluant le degré d'urgence d'une éventuelle intervention psychologique et/ou médicale</li> <li><input type="checkbox"/> En tenant compte des évaluations faites par les autres professionnels du réseau</li> <li><input type="checkbox"/> En prenant en considération le fait que la personne n'est pas directement demandeuse</li> <li><input type="checkbox"/> En évaluant comment les relations ou l'isolement de la personne perturbe sa vie quotidienne</li> <li><input type="checkbox"/> En faisant prendre conscience à la personne de son fonctionnement relationnel</li> <li><input type="checkbox"/> En procédant à des entretiens de type psycho-social (écoute, soutien)</li> <li><input type="checkbox"/> En transmettant les informations sur le degré de gravité de l'état de la personne aux instances compétentes</li> <li><input type="checkbox"/> En organisant, lors de dépendances un sevrage ambulatoire ou à l'hôpital</li> <li><input type="checkbox"/> En informant la personne des droits et possibilités d'accompagnement et en l'orientant en conséquence</li> <li><input type="checkbox"/> En orientant la personne vers les services compétents</li> <li><input type="checkbox"/> En aidant la personne à développer des habiletés ou compétences sociales</li> </ul>	<p><b>8.8 La personne qui nous consulte bénéficie d'un soutien qui peut lui permettre de reprendre de l'énergie et de puiser dans ses ressources pour faire face aux risques, dangers, menaces qui l'affectent, et l'on cherche ainsi à stopper le processus de précarisation et d'isolement</b></p>	<p>Sens de l'analyse des risques            Connaître ses limites et évaluer celles de la personne            Sens de la collaboration            Avoir une conscience claire des rôles de chacun            Reconnaître les compétences et les domaines des autres intervenants            Faire confiance            empathie            Non jugement            Intuition</p>	<p>La relation d'aide            Techniques d'entretiens psycho-sociologiques            Connaissance du réseau            Les effets de la rupture des liens sociaux au plan personnel            Motivations et changement</p>

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 8: METTRE EN PLACE UN PROJET D'ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPER LA RELATION D'AIDE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>Selon les cas, sur sollicitation directe du salarié ou sur sollicitation du DRH, sachant que l'on travaille dans un cadre d'entreprise ayant missionné des travailleurs sociaux</i></p>	<p><b>8.9 Mettre en place une relation d'aide aux salarié(e)s d'entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ <b>8.9.1 Transmettre, diffuser des informations sociales,</b></li> <li>❑ En conseillant la personne accueillie par rapport à la situation qui la concerne</li> </ul>	<p><b>8.9 Les salariés qui nous consultent disposent d'un appui, d'une aide leur permettant de mieux faire face aux problèmes qu'ils ou elles rencontrent</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ <b>8.9.1</b> Le salarié dispose d'informations actualisées, de clefs de lecture, d'explications claires lui permettant de faire des choix adaptés à la situation qu'il rencontre</li> </ul>	<p>Savoir aller chercher les informations utiles Avoir le sens de l'accueil Disponibilité Etre proche des préoccupations quotidiennes des personnes Ecouter, prendre en considération Sentir s'exprimer une demande d'accompagnement derrière une demande d'information Capacité à formuler des idées et des propositions</p>	<p>Documentation sociale et son actualisation Gestion documentaire des sources d'informations juridiques et sociales Gestion d'un journal social Outils bureautiques</p>

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 8: METTRE EN PLACE UN PROJET D'ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPER LA RELATION D'AIDE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>Dans les situations de conflit avec l'employeur, la hiérarchie, voire de licenciements</i></p>	<p>□ <b>8.9.2 Accompagner, soutenir la personne face à des problématiques de tensions sociales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En mettant à l'aise, en reconnaissant la situation, en permettant à la personne de se décharger de ses émotions sur quelqu'un d'extérieur qui ne va pas la pénaliser, en créant un climat de confiance propice à l'expression d'une demande</li> <li>○ En évaluant la situation, en se donnant une vision claire de la réalité professionnelle, en reconstituant avec la personne la chaîne d'informations permettant d'appréhender la situation vécue</li> <li>○ En se donnant des clefs de lecture pour comprendre le sens du conflit vécu</li> <li>○ En faisant avec la personne l'inventaire des ressources possibles par rapport à ses choix</li> <li>○ En lui donnant les moyens d'acquérir les ressources dont elle a besoin</li> <li>○ En aidant la personne à mettre en place un projet de sortie, de reconversion, de reclassement, de changement de poste</li> <li>○ En l'accompagnant dans ses démarches administratives.</li> <li>○ En l'orientant vers les services compétents</li> <li>○ En intervenant auprès de l'entreprise pour qu'un mode d'accompagnement soit mis en place, en amenant l'entreprise à prendre ses responsabilités sociales</li> </ul>	<p><b>8.9.2</b> On permet à la personne de se donner les moyens de faire face aux conflits qu'elle vit professionnellement</p>	<p>Fixer et faire reconnaître ses limites d'intervention Prendre sa place, rendre visible son action, le service et les missions Garder le lien, être présent, disponible Aller au-delà du verbal Discretion et confidentialité Résistance aux pressions de l'entreprise Etre curieux des modes de gestion des relations sociales dans l'entreprise Etre réceptif aux signaux envoyés par la personne Se situer dans la relation Savoir prendre et faire prendre le temps de l'humain Savoir passer le relais aux thérapeutes au bon moment Tolérance à l'agressivité Prendre l'entreprise comme elle est Savoir prendre du recul par rapport à ses propres valeurs Etre "rusé" Savoir se ressourcer</p>	<p>Techniques d'écoute et d'entretiens Connaissance de l'entreprise, de ses rouages Culture d'entreprise Connaissance des lois sociales, des assurances sociales Le réseau santé-social et socio-éducatif Rôles et modes de fonctionnement des syndicats Economie d'entreprise Modes de management Système qualité Modes de prise de décision et valeurs des décideurs Environnement économique et social des entreprises Droit du travail</p>

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 8: METTRE EN PLACE UN PROJET D'ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPER LA RELATION D'AIDE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>Dans les situations de mobbing, lorsque l'emploi est en jeu</i></p>	<p><b>8.9.3 Accompagner la personne face aux pressions dont elle est victime</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En mettant à l'aise, en reconnaissant la situation, en permettant à la personne de se décharger de ses émotions sur quelqu'un d'extérieur qui ne va pas la pénaliser, en créant un climat de confiance propice à l'expression d'une demande</li> <li>○ En permettant à la personne de se décharger de ses émotions sur quelqu'un d'extérieur qui ne va pas la pénaliser, en créant un climat de confiance propice à l'expression d'une demande</li> <li>○ En évaluant la situation, en se donnant une vision claire de la réalité professionnelle, en reconstituant avec la personne la chaîne d'informations permettant d'appréhender la situation vécue</li> <li>○ En se donnant des clefs de lecture pour comprendre le sens du conflit vécu</li> <li>○ En faisant avec la personne l'inventaire des ressources possibles par rapport à ses choix</li> <li>○ En lui donnant les moyens d'acquérir les ressources dont elle a besoin</li> <li>○ En lui donnant la vision des effets d'une action auprès de l'entreprise</li> <li>○ En aidant la personne à comprendre ce qu'il y a de plus important pour elle</li> <li>○ En agissant auprès de l'entreprise, en accord avec la personne et en l'interpellant sur ses dysfonctionnements</li> </ul>	<p><b>8.9.3 On permet à la personne de se donner les moyens, des ressources pour faire face aux pressions dont elle est victime</b></p>	<p>Sens de l'évaluation mesure des risques Entrer dans une attitude d'aide à la reconstruction d'une dignité professionnelle Capacité à identifier et regrouper les éléments essentiels d'une situation Capacité d'être à l'écoute des autres, et de créer les conditions d'un dialogue ouvert et constructif</p>	<p>Les lois sur le mobbing Les associations relais Gestion du stress Connaissance des outils relationnels (systémique, AT, PNL...) Droit du travail</p>



**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 8: METTRE EN PLACE UN PROJET D'ACCOMPAGNEMENT ET DEVELOPPER LA RELATION D'AIDE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>Dans les situations de fragilisation (endettement, absentéisme lié aux problématiques médico-sociales, rupture du lien conjugal, décès d'un proche, addiction...)</i></p>	<p><b>8.9.4 Accompagner, soutenir la personne qui rencontre des problèmes personnels qui affectent sa vie professionnelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En mettant à l'aise, en reconnaissant la situation, en permettant à la personne de se décharger de ses émotions sur quelqu'un d'extérieur qui ne va pas la pénaliser, en créant un climat de confiance propice à l'expression d'une demande</li> <li>○ En permettant à la personne de se décharger de ses émotions sur quelqu'un d'extérieur qui ne va pas la pénaliser, en créant un climat de confiance propice à l'expression d'une demande</li> <li>○ En évaluant la situation, en se donnant une vision claire de la réalité personnelle, en reconstituant avec la personne la chaîne d'informations permettant d'appréhender la situation vécue</li> <li>○ En se donnant des clefs de lecture pour comprendre le sens du malaise de la personne</li> <li>○ En faisant avec la personne l'inventaire des ressources possibles par rapport à ses choix</li> <li>○ En lui donnant les moyens d'acquérir les ressources dont elle a besoin</li> <li>○ En aidant la personne à mettre en place un projet de prise en charge de son problème</li> <li>○ En l'accompagnant dans ses démarches administratives</li> <li>○ En l'orientant vers les services compétents</li> <li>○ En intervenant auprès de l'entreprise pour qu'un mode d'accompagnement soit mis en place (en examinant avec les décideurs les soutiens possibles que l'entreprise peut offrir), en amenant l'entreprise à prendre ses responsabilités sociales</li> <li>○ En suivant les accompagnements mis en place</li> </ul>	<p><b>8.9.4 On contribue à faire en sorte que la personne de se donner les moyens de surmonter ses problèmes personnels</b>  <b>Le maximum est fait pour éviter la précarisation, l'exclusion, et la fragilisation des personnes</b></p>	<p>Esprit d'ouverture sans préjugé  Laisser s'exprimer le besoin de parler  Travailler sur la vision, le représentation qu'a la personne de sa situation  Tenir compte de la peur qui peut s'exprimer de venir consulter  Personnaliser l'écoute  Montrer ce que l'on ressent  Empathie (appréhension et compréhension de la situation vécue par la personne)  Sens du repérage de la volonté qu'a la personne de faire évoluer sa situation  Montrer que l'on est une personne qui s'engage dans un problème  Lui dire qu'elle a de la valeur, où qu'elle en soit, lui révéler ses compétences, et voir si elle a tout exploré  Avoir le souci de développer le sentiment de dignité et de responsabilité" de la personne  S'adapter au rythme de la personne  Aider à affronter une réalité  Faire découvrir à la personne les implications de sa situation  Savoir faire évoluer une relation  Ouvrir des perspectives  Dissiper les fausses attentes  Rester sur les faits  Avoir de l'humour  Savoir donner un "coup de pouce"  Garder le lien, être proche  Rendre visible son action  Capacité à trouver de nouvelles approches d'une situation</p>	<p>Techniques d'écoute et d'entretiens psychosociologiques  Connaissance des relais sociaux, psychologiques et financiers  Techniques de prévention de la volonté qu'a la personne de faire évoluer sa situation  Outils relationnels (systémiques, AT? PNL...)  Droit du travail</p>

COMPETENCES ASSOCIEES A LA **FONCTION 9: METTRE EN PLACE DES MEDIATIONS**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i><b>Dans des situations de tensions, de demandes contradictoires, d'antagonismes persistants</b></i>  <i><b>En situation de tiraillement entre les attentes des personnes, et les prescriptions de l'institution ou du mandant</b></i></p> <p><i><b>Dans le cadre de médiations diverses (pénales, professionnelles, familiales, institutionnelles, financières...)</b></i></p> <p><i><b>En tant que médiateur éventuellement mandaté par l'institution</b></i></p>	<p><b>9.1 Mettre en oeuvre des médiations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En identifiant dans quels jeux d'acteurs l'action va se situer</li> <li><input type="checkbox"/> En évaluant les risques liés à la situation</li> <li><input type="checkbox"/> En décodant, en reformulant en dédramatisant</li> <li><input type="checkbox"/> En identifiant la nature des obstacles à la résolution des antagonismes</li> <li><input type="checkbox"/> En expliquant au nom de quoi on agit</li> <li><input type="checkbox"/> En cherchant à rétablir la communication, en ouvrant des espaces</li> <li><input type="checkbox"/> En s'interposant, en débloquent des situations administratives, en jouant un rôle de relais, de facilitateur</li> <li><input type="checkbox"/> En travaillant à la recherche d'ajustements, d'acomodations par rapport à une norme</li> <li><input type="checkbox"/> En utilisant des techniques d'intervention permettant de construire ensemble des équilibres durables dans un contexte de "triangulation " des relations et des attentes</li> <li><input type="checkbox"/> Accompagner en situation de crise (étayer, épauler, soutenir)</li> <li><input type="checkbox"/> En demandant une supervision en cas d'échec dans son rôle de médiateur</li> </ul>	<p><b>9.1 De nouveaux équilibres sont trouvés et acceptés, on recherche, on aide les personnes à sortir d'une situation "bloquée"</b></p>	<p>Accueil, écoute, disponibilité mentale  Assumer ce que l'on déclenche et assumer les conséquences  Accepter de travailler en situation d'incertitude, d'imprévisibilité  Travailler dans un esprit de valorisation des compétences des personnes  Savoir garder la "bonne distance"  Savoir au nom de quoi l'on agit  Accepter de prendre le risque de se tromper  Etre respectueux de la personne  Etre pudique, non intrusif, tolérant  Savoir tenir compte du contexte et l'inscrire dans une histoire  Resituer, faire la part des choses  Etre en adéquation avec la déontologie de la profession et avec ses propres valeurs (congruence)  Rester humble, franc, authentique  Oser proposer d'autres manières de voir à la personne  Etre conscient que chacun a son point de vue  Faire preuve de souplesse, savoir lâcher prise  Savoir "ouvrir des pistes" avec la personne, Humour (ni ironie, ni cynisme)  Imagination et "poésie"</p>	<p>Connaissance des situations de médiations dans le travail social  Notions de "triangulations"interpersonnelles  Techniques de communication écrites et orales  Connaissance de la pragmatique de la communication (Watzlawick)</p> <p>Analyse de pratique  Connaissance du cadre juridique  Approche systémique  Principes méthodologiques de la médiation</p> <p>Techniques d'entretien  Techniques d'animation de groupe  Approches de la thérapie familiale  Technique d'écoute active</p>

[Retour](#)

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 9: METTRE EN PLACE DES MEDIATIONS**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>Dans les situations de tensions, voire de conflits ouverts que le travailleur social rencontre (par exemple avec un couple, une famille...)</i></p>	<p><b>9.2 Faire face à des tensions, des conflits avec les personnes qui nous consultent</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En entendant la colère ou la souffrance de la personne qui s'exprime, en permettant à la personne de s'exprimer, en donnant du sens à la crise</li> <li><input type="checkbox"/> En donnant des signes de prise en compte de son insatisfaction</li> <li><input type="checkbox"/> En analysant avec la personne les facteurs déclencheurs et en lui demandant d'expliquer ce qui la met en opposition avec nous</li> <li><input type="checkbox"/> En synthétisant, en reformulant la vision qu'a la personne de l'insatisfaction qu'elle est en train de vivre</li> <li><input type="checkbox"/> En reformulant et en vérifiant que l'on a bien compris ce qui était en jeu</li> <li><input type="checkbox"/> En explorant les voies de sortie envisageables</li> <li><input type="checkbox"/> En demandant à la personne ce qu'il faudrait faire pour qu'elle soit satisfaite</li> <li><input type="checkbox"/> En analysant ce que l'on peut lui proposer pour résoudre le problème</li> <li><input type="checkbox"/> En donnant sa vision, en proposant des solutions</li> <li><input type="checkbox"/> En évaluant la réceptivité de la personne par rapport aux solutions envisagées</li> <li><input type="checkbox"/> En négociant des solutions acceptables par les parties en présence</li> <li><input type="checkbox"/> En validant les solutions négociées et en assurant le suivi des décisions prises</li> <li><input type="checkbox"/> En évaluant l'opportunité de faire intervenir un tiers.</li> <li><input type="checkbox"/> En demandant une supervision en cas d'échec dans le rôle de médiateur</li> </ul>	<p><b>9.2 De nouveaux équilibres, des issues constructives sont négociés avec les personnes, on cherche à sortir de "l'impasse duelle"</b></p>	<p>Ecoute, patience Savoir dissocier sa personne de son rôle Faire face, oser affronter une situation de tensions Encourager la personne à se libérer par la parole Sens de la reformulation Laisser la tension s'exprimer Savoir évaluer le moment opportun pour passer du constat à l'analyse partagée de la situation et à la recherche commune de solutions Savoir "faire l'éponge", ne pas répondre Être calme mais ferme, clair, décidé (versus dé-sécurisé) Exprimer clairement son refus de toute menace psychique ou verbale Se protéger, canaliser Savoir chercher de l'aide, savoir passer le relais, demander du soutien Savoir arrêter une collaboration qui dérive vers des agressions</p>	<p>Techniques de contrôle de soi Technique d'écoute active Gestion de conflits</p>

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 10 : PRATIQUER SES INTERVENTIONS SELON LA DEONTOLOGIE DE LA PROFESSION ET AFFRONTER LES DEFIS ETHIQUES**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i><b>Dans le cadre de l'utilisation du "journal social informatisé"</b></i></p> <p><i><b>A partir d'un code de déontologie de la profession</b></i></p> <p><i><b>A partir des valeurs de son institution et des valeurs que sous-tend le travail social</b></i></p>	<p><b>10.1</b> Respecter la confidentialité, et le secret de fonction, voire le secret professionnel</p> <p><b>10.2</b> Avoir le souci de l'équité de traitement dans l'action sociale que l'on décide de mettre en oeuvre pour les personnes</p> <p><b>10.3</b> Etre conscient de son pouvoir et s'interdire d'en abuser</p> <p><b>10.4</b> Respecter les choix des personnes et ne pas chercher à imposer des solutions contre leur consentement</p> <p><b>10.5</b> Placer la personne au centre de son travail, respecter sa personnalité, son rythme, ses désirs</p> <p><b>10.6</b> Signaler les situations qui exposent les personnes à des dangers réels</p> <p><b>10.7</b> Adopter des positions citoyennes au travers d'un engagement ayant pour but de satisfaire des besoins sociaux</p> <p><b>10.8</b> Savoir dire non face à des pressions ou injonctions institutionnelles si celles-ci remettent en cause les droits fondamentaux de la personne</p> <p><b>10.9</b> Permettre d'ouvrir des choix, introduire des choix réels, les rendre compréhensibles et possibles</p>	<p><b>10.1</b> L'information "partageable" et l'information confidentielle sont nettement distinguées, la transmission des informations à des tiers est systématiquement validée par la personne, dans le respect des procédures légales</p> <p><b>10.2</b> Respect et application des normes institutionnelles</p> <p><b>10.3</b> On se fixe des limites à ses interventions, et l'on indique à la personne des moyens de recours</p> <p><b>10.4</b> On met sa compétence au service de la personne</p> <p><b>10.5</b> La personne s'approprie son projet en toute conscience</p> <p><b>10.6</b> On assume ses responsabilités en matière de signalement</p> <p><b>10.7</b> On contribue à faire prendre conscience de besoins non satisfaits et obtenir des moyens adaptés aux problèmes à résoudre</p> <p><b>10.8</b> On assume son devoir de désobéissance lorsque ce qui est demandé est en contradiction flagrante avec ses convictions, avec la déontologie et l'éthique de la profession</p>	<p>Etre concerné par l'autre et ce qui lui arrive</p> <p>Avoir le souci de faire valider par la personne les informations transmissibles et confidentielles</p> <p>Suivre la direction qu'elle désire prendre</p> <p>Avoir la préoccupation de vérifier, au sein des équipes que chacun applique la même règle de traitement</p> <p>Respect de la personne, de ses valeurs, de sa culture</p> <p>Modestie, distance professionnelle face aux risques d'abus de pouvoir</p> <p>Avoir conscience de son pouvoir</p> <p>Agir en connaissance de conséquences</p> <p>Capacité à rendre autonome les personnes, à faire émerger leurs solutions</p> <p>Souci de redonner la place au sujet, tout en étant à ses côtés</p> <p>Partage des valeurs de la profession</p> <p>Avoir conscience de la portée du signalement de ce que l'on transmet comme information et des usages qui peuvent en être fait</p> <p>Savoir dire non, voire dénoncer</p> <p>Esprit militant</p> <p>Savoir confronter ses valeurs à celles des autres</p> <p>Conscience morale, donner du sens à son action professionnelle</p> <p>Oser se confronter aux dilemmes éthiques</p>	<p>Philosophie</p> <p>Code de déontologie</p> <p>Droits de l'homme</p> <p>Sens et évolution des politiques sociales et notamment des politiques sécuritaires</p> <p>Echanges de pratiques et débats au sein des professions du travail social</p>

[Retour](#)

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 11 : COMMUNICATION INTERNE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>En relation avec :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <i>Les équipes de partenaires</i></li> <li><input type="checkbox"/> <i>La hiérarchie</i></li> <li><input type="checkbox"/> <i>Les collègues</i></li> </ul> <p><i>Dans le cadre de son activité de travail, à partir des ressources mises à disposition (sources d'informations) ...</i></p>	<p><b>11.1 Communiquer au travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>11.1.1</b> En s'informant des projets de l'institution, des collègues,</li> <li><input type="checkbox"/> <b>11.1.2</b> En gérant une documentation actualisée sur les problématiques de travail dans lesquelles on va s'engager</li> </ul>	<p><b>11.1 Des échanges réguliers d'informations permettent d'entrer en réflexion autour des problématiques rencontrées et de prendre des décisions collectives avec le même niveau d'information pour chacun</b></p> <p><b>11.11 et 11.1.2 :</b> Ressources documentaires et informations sur l'activité actualisées, permettant de construire des analyses pertinentes aidant à la prise de décision</p>	<p>Avoir le souci de garder le contact avec collègues Avoir le souci de garder la mémoire institutionnelle dans le cadre des interventions individuelles, collectives et de prévention S'inscrire dans une continuité d'action, de réflexion en liens avec les missions de l'institution Ne pas s'isoler malgré le stress Se donner le temps Oser avouer ses limites Oser déranger Avoir le souci de garder la mémoire de son travail et du travail collectif, des projets ... S'intéresser à son métier, ses évolutions ainsi qu'aux facteurs de changements du métier S'intéresser aux problématiques du social, en fonction de ses propres champs d'activité Sens du débat d'idées, de la mise en perspectives Etre ouvert sur son environnement professionnel, et plus largement sur le monde Rester curieux de son métier, et du contexte qui le définit, s'intéresser aux problématiques sociales, commenter l'actualité S'inscrire dans une continuité d'action et de réflexion, être actif et réactif dans son rôle de professionnel Etre curieux, esprit de recherche Se soucier de sa culture personnelle Avoir le souci de multiplier les sources d'information Prendre en compte les processus internes de circulation de l'information Etre attentif aux problématiques de société liées à son domaine d'activité Sens du questionnement Porter de l'intérêt aux évolutions de son métier ainsi qu'à la politique institutionnelle</p>	<p>Sources documentaires Techniques de classement de l'information Savoir utiliser les nouvelles technologies de l'information et de la communication Gestion de sa documentation personnelle Outils et techniques de la gestion documentaire et de l'archivage</p> <p>Connaissance des filières de formation continue Echanges d'idées au sein d'un collectif de travail</p> <p>Recherche-action Utilisation de l'outil informatique, pour archiver ou identifier où trouver l'information</p>

[Retour](#)

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 11 : COMMUNICATION INTERNE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR / GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX / RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>Dans le cadre des échanges formels et informels en situation de travail dans un environnement relationnel donné</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Réponse à une demande, à une question</li> <li><input type="checkbox"/> Correspondance professionnelle, administrative</li> <li><input type="checkbox"/> Compte-rendu d'un évènement</li> </ul>	<p><b>11.2 Informer, transmettre les informations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>11.2.1</b> En sélectionnant les informations pertinentes et partageables</li> <li><input type="checkbox"/> <b>11.2.2</b> En organisant, mettant en forme les informations : préparation d' un dossier, d' une argumentation, d' une synthèse, de rapports, de relevés de conclusions suite à une réunion, de documents visuels, d' un journal</li> <li><input type="checkbox"/> <b>11.2.3</b> En choisissant les moyens de communication appropriés, selon le destinataire et la nature du message à transmettre</li> <li><input type="checkbox"/> <b>11.2.4</b> En prenant la parole en public pour exprimer sa position, expliquer son point de vue, soutenir sa vision d' une situation</li> <li><input type="checkbox"/> <b>11.2.5</b> En formulant un jugement critique après lecture, audition, observation...</li> <li><input type="checkbox"/> <b>11.2.6</b> En Utilisant efficacement les moyens de transmission d'information (téléphone, fax, Email, ....)</li> <li><input type="checkbox"/> <b>11.2.7</b> En présentant une production personnelle de manière attractive et efficace</li> </ul>	<p><b>11.2 Les messages transmis sont utiles aux destinataires et conformes à leurs attentes, sur le fond comme dans la forme, dans les délais prévus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Le partage des informations permet de donner du sens à l'action collective, de pouvoir faire le point avec le même niveau d'information</li> <li><input type="checkbox"/> Les prises de décisions collectives sont facilitées</li> <li><input type="checkbox"/> On contribue au décloisonnement des services au moyen d' une circulation des informations</li> <li><input type="checkbox"/> On donne à voir ce que l'on fait pour éviter de s'isoler</li> <li><input type="checkbox"/> On est "entendu" et reconnu</li> <li><input type="checkbox"/> On favorise la communication intra institutionnelle et la bonne marche de l'institution afin d'offrir des prestations répondant aux besoins des populations cibles</li> </ul>	<p>Etre conscient de la nécessité d'un équilibre entre sous-information et surinformation            Identifier les destinataires et les usages des messages émis            Esprit de synthèse, sens du ciblage des messages            Etre cohérent, précis, simple et clair (un message par idée)            Esprit de synthèse            Précision, concision, clarté            Capacité à nuancer, et à sélectionner les informations selon le mode de communication (ascendant, descendant, latéral)            Sens de la restitution            Préciser et défendre sa position, ses propositions            Décentrage            Ciblage des messages            Sens de la présentation (de soi, de son travail, de l'information...)            Présence</p> <p>Savoir convaincre            Aisance dans les diverses formes de communication</p>	<p>Prise de parole en public, exposé            Ecoute            Connaissance du langage professionnel            Créer des supports écrits visuels,            Outils bureautiques            Rédaction documentaire            Prise de notes            Règles de présentation et de production des documents administratifs :            Lexique professionnel            Techniques de communication professionnelle (organiser et diffuser les informations, structurer et sélectionner les informations)            Techniques d'entretiens</p>

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 11 : COMMUNICATION INTERNE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT
<p><i>Selon une fréquence définie par la l'institution, ou l'équipe, lors de colloques, bilans d'évaluation, rapports d'activité, nouveaux projets..., réunions : Professionnelles Interprofessionnelles Pluri professionnelles <u>avec un rôle d'animateur</u></i></p>	<p><b>11.3 Participer activement, voire animer des réunions, des colloques:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❑ <b>11.3.1</b> En clarifiant les objectifs de la réunion selon les objectifs de celle-ci</li> <li>❑ <b>11.3.2</b> En préparant cette réunion ( ordre du jour, timing, participants, équipement de la salle,...documents à diffuser, supports visuels à préparer)</li> <li>❑ <b>11.3.3</b> En animant la réunion En faisant en sorte que chacun s'exprime En restant centré sur les objectifs En répartissant les rôles d'un commun accord En faisant respecter les règles de communication En s'appuyant sur les ressources du groupe En reformulant, relançant, structurant, faisant des synthèses intermédiaires En gardant le contrôle de la réunion dans les situations de tension En tirant les conclusions et répartissant les actions à entreprendre suite à la réunion En rédigeant ou faisant rédiger le compte-rendu En s'assurant de l'exactitude du compte-rendu</li> <li>❑ <b>11.3.4</b> En s'assurant que les actions prévues suite à la réunion sont en cours de réalisation</li> <li>❑ <b>11.3.5</b> En réunissant et en animant des débats entre collègues à propos de questions communes</li> <li>❑ <b>11.3.6</b> En proposant à la direction des thèmes de discussion, des échanges sur certaines questions internes à l'organisation du service, en interrogeant la hiérarchie sur certaines demandes</li> </ul>	<p><b>11.3 Une situation, concernant un problème, un projet est partagé, en vue d'élaborer une analyse commune, de prendre des décisions collectives, ou de valider une proposition</b></p>	<p>Etre à l'écoute Accorder de l'attention et de la valeur aux autres points de vue Exposer clairement son point de vue Argumenter Décoder Limiter l'usage d'un jargon « isolant » Limiter la tendance à la monopolisation de la prise de parole Etre concentré Situer avec pertinence son niveau d'implication dans un débat Respecter les avis émis par les autres personnes Savoir faire émerger une position minoritaire Eviter et/ou assumer ses propres contradictions Savoir défendre une position minoritaire tout en se rangeant à l'avis majoritaire lors d'une prise de décision collective Etre diplomate tout en restant ferme sur ses valeurs Etre « cadrant » lorsque l'on a un rôle particulier d'animation de séance collective (respect du temps, de la prise de parole, de l'ordre du jour) Etre rigoureux et précis lorsque l'on a un rôle de secrétaire de séance Diffuser les informations Eclairer, faciliter,</p>	<p>Conduite et animation de réunion Communication de groupe Techniques de prises de décisions collectives Méthodes de résolution collectives de problèmes Maîtrise des outils de présentation de documents, y compris Outils bureautique (Powerpoint) Prise de notes Rédaction de comptes-rendus, de relevés de conclusions, de procès verbaux Méthodes de résolution collective de problèmes Animation d'équipes Faire face aux conflits Communiquer en groupe Techniques de travail en équipes autonomes</p>

COMPETENCES ASSOCIEES A LA **FONCTION 12 : TRAVAILLER EN EQUIPE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>Dans le cadre d'un système de fonctionnement collectif ou l'équipe de travail est chargée de trouver des équilibres de fonctionnement de manière autonome, dans le cadre d'un champ de responsabilité clairement défini</i></p> <p><i>Sachant que la compétence collective se construit dans un cadre organisationnel et relationnel donné qui va faciliter ou freiner la mise en coopération, selon les cas</i></p> <p><i>Dans le respect des procédures et des modes de fonctionnement de l'institution</i></p> <p><i>En tenant compte de la nécessaire continuité du service liée à un certain cadre horaire, et quelle que soit les conditions de travail (maladie, accident, vacances, départ en formation...)</i></p>	<p><b>12.1 Partager, coopérer, s'impliquer au sein d'une équipe autour d'objectifs communs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En encourageant le dialogue, l'échange, la mise en commun</li> <li><input type="checkbox"/> En conjuguant les compétences, en s'appuyant sur les différences et les complémentarités</li> <li><input type="checkbox"/> En construisant au sein de l'équipe des représentations partagées des rôles de l'équipe et de ses membres</li> <li><input type="checkbox"/> En participant et orientant la définition de modes de fonctionnement collectifs équilibrés, de règles de travail collectives, à la définition d'objectifs communs, en lien avec ceux de l'institution</li> <li><input type="checkbox"/> En participant et en facilitant la prise de décision collective</li> <li><input type="checkbox"/> En assurant une présence permanente selon le type de missions définies dans son cahier des charges</li> <li><input type="checkbox"/> En s'engageant activement dans la résolution des problèmes rencontrés</li> <li><input type="checkbox"/> En faisant des propositions d'amélioration dans le fonctionnement de l'équipe, en tirant les leçons des expériences antérieures</li> <li><input type="checkbox"/> En acceptant les prises de décisions collectives, en les appliquant et en les faisant appliquer</li> <li><input type="checkbox"/> En jouant, le cas échéant un rôle de référent (en étant ressource pour l'équipe, dans un domaine particulier)</li> <li><input type="checkbox"/> En entretenant une certaine flexibilité de comportement afin de pouvoir s'adapter à d'autres équipes de travail</li> <li><input type="checkbox"/> En « défendant » son organisation face à d'autres équipes de travail</li> </ul>	<p><b>12.1 L'équipe atteint ses objectifs de manière responsable en limitant le recours aux arbitrages de la hiérarchie</b></p> <p><b>Dynamisme et cohésion d'équipe sont recherchés en permanence</b></p>	<p>Ne pas jouer solo Avoir le sens de ses responsabilités Avoir le sens de la cohésion d'équipe Jouer sur les complémentarités, s'enrichir des différences Etre solidaire dans les moments difficiles comme dans en situation stable Accepter de voir son travail remis en question si le groupe le demande Reconnaître ses erreurs Laisser ses éventuels problèmes personnels de côté pour pouvoir se concentrer sur sa mission Accepter les baisses de régime collectives Savoir faire des efforts dans sa relation à l'autre, même si l'on n'a pas beaucoup d'affinités, pour atteindre les objectifs collectifs Oser affronter les éventuelles tensions ou conflits liés au fonctionnement de l'équipe, avec la volonté de les dépasser Savoir négocier Gérer ses éventuelles frustrations par rapport au mode de fonctionnement collectif S'appuyer sur la richesse de l'équipe pour développer ses compétences Savoir demander des arbitrages, des supervisions, un regard externe, de nouvelles ressources pour progresser collectivement Entretenir un esprit d'équipe, un mouvement permanent, un goût pour l'innovation afin de dépasser les routines de fonctionnement collectives et les conformismes S'adapter aux imprévus Savoir saisir les opportunités d'une situation complexe pour mettre en place des modes de travail coopératifs Partager un langage commun Savoir entrer en situation d'aide à l'équipe, en relation d'appui Entretenir un climat de convivialité et de solidarité</p>	<p>Techniques du travail en équipes autonomes</p> <p>Communiquer en groupe</p> <p>Résolution collective des problèmes</p> <p>Animation d'équipes</p> <p>Faire face aux conflits</p>

[Retour](#)



**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 12 : TRAVAILLER EN EQUIPE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT
<p><i>Dans le cadre de l'accueil d'un stagiaire, d'une personne nouvelle dans l'équipe</i></p> <p><i>Dans le cas où l'on est responsable de la formation d'une personne nouvellement engagée, stagiaire, ou auxiliaire</i></p> <p><i>Dans le cadre d'une éventuelle participation au recrutement et à intégration de nouveaux collègues et par délégation</i></p> <p><i>Au cours d'une période d'essai,</i></p> <p><i>A partir d'un cahier des charges, un référentiel de compétences, un protocole d'évaluation</i></p>	<p><b>12.2 Faciliter l'intégration, au sein de l'équipe d'une personne nouvelle, ou d'un stagiaire, en jouant un rôle de tuteur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En l'accueillant, et en facilitant sa mise en relation avec l'équipe</li> <li><input type="checkbox"/> En transmettant ses compétences, en montrant à la personne accueillie les "gestes du métier" et en facilitant l'acquisition des compétences</li> <li><input type="checkbox"/> En évaluant les acquis de la personne et en ajustant la progression et les moyens par rapport aux objectifs poursuivis, au stage, aux compétences à acquérir</li> <li><input type="checkbox"/> En identifiant les besoins de formation de la personne, et en élaborant avec elle son plan de formation</li> <li><input type="checkbox"/> En identifiant et en mobilisant les ressources nécessaires à l'atteinte des objectifs fixés (par exemple en repérant les collègues-ressources)</li> </ul> <p><b>12.3 Evaluer les compétences de la personne accueillie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En apprenant à la personne à s'auto-évaluer</li> <li><input type="checkbox"/> En évaluant les compétences acquises par le collaborateur</li> <li><input type="checkbox"/> En négociant des objectifs d'évolution</li> <li><input type="checkbox"/> En proposant une formation interne ou externe permettant d'atteindre les objectifs</li> <li><input type="checkbox"/> En interpellant la personne sur ses interventions, ses acquis, ses souhaits</li> </ul>	<p><b>12.2 La transmission efficace de sa pratique professionnelle est assurée, et les conditions d'une intégration professionnelle réussie de la personne accueillie sont garanties</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>On contribue à former de futurs professionnels et à assurer la relève</b></li> </ul> <p><b>12.3 Un bilan sur l'acquisition des compétences, peut être établi, ainsi que sur la capacité de la personne accueillie à se professionnaliser dans le métier, tout en soutenant le projet professionnel de la personne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>On contribue, à son niveau à détecter les potentiels des futurs collègues, en partenariat avec les lieux de formation</b></li> </ul>	<p>Savoir accueillir une personne nouvelle dans une équipe          Accepter les personnalités différentes          Etre pédagogue, patient          Oser déléguer et faire confiance          Savoir mettre en valeur le stagiaire          Etre sensible à l'éthique et à la déontologie du métier dans le rôle de tuteur que l'on va jouer          Aimer former          Avoir envie de faire partager son métier          Savoir se remettre en question          Sens de l'observation de terrain, de la pratique professionnelle          Sens de l'évaluation formative et participative          Sens de ses responsabilités et de ses limites de compétences et responsabilités          Capacité à séparer l'affectif de la relation professionnelle          Tenter d'être aussi objectif que possible, précis dans l'évaluation de la pratique professionnelle et de la motivation de la personne          Justesse          Savoir prendre le temps nécessaire, tenir compte du rythme des personnes          Actualiser ses propres connaissances au contact de la personne</p>	<p>Les missions et outils du tuteur (P.F praticien-formateur)</p> <p>Techniques et pratiques de coaching individuel et collectif</p> <p>Méthodes et outils d'évaluation des pratiques professionnelles, et des compétences          Entretien d'évaluation          Outils de base du management des ressources humaines</p>

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 12 : TRAVAILLER EN EQUIPE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT
<p><i>Dans le cadre des échanges quotidiens avec les collègues</i>  <i>Dans le cadre de réunions de travail visant à partager les rôles, les responsabilités, l'activité</i></p> <p><i>A partir des outils d'organisation propres à l'équipe et à l'institution</i></p>	<p><b>12.4 Organiser son travail en relation avec celui de son équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En définissant et négociant ses priorités avec celles de l'équipe</li> <li><input type="checkbox"/> En répartissant son temps de travail en relation avec celui de ses collègues, en fonction des priorités retenues et de la charge de travail collective et personnelle</li> <li><input type="checkbox"/> En gérant son agenda en relation avec celui de l'équipe, y compris les vacances, les heures supplémentaires, les temps de formation, les congés spéciaux, etc...</li> </ul>	<p><b>12.4 Les moyens permettant d'assurer une efficacité collective sont recherchés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> On limite autant que possible les pertes de temps</li> <li><input type="checkbox"/> On participe dans un esprit collectif à l'organisation du service de telle sorte que l'on puisse assurer la meilleure qualité d'accueil possible aux personnes qui nous consultent</li> <li><input type="checkbox"/> On dispose de règles de fonctionnement permettant de répartir les activités de manière efficace, à partir des priorités et des compétences de chacun</li> </ul>	<p>Rigueur, méthode</p> <p>Capacité à fédérer autour d'objectifs communs  Sens de la cohésion d'équipe  Solidarité d'équipe, attitude collégiale et impliquante</p>	
<p><i>Dans le cadre d'un fonctionnement d'équipe, par rapport à une situation, ou de manière individuelle</i></p>	<p><b>12.5 Faire appel à une supervision</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En reconnaissant le besoin d'une intervention extérieure</li> <li><input type="checkbox"/> En s'appuyant sur cette intervention pour analyser ses blocages individuels et collectifs et en développant ses capacités à agir</li> </ul>	<p><b>12.5 Le recours à une supervision permet de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Mieux fonctionner</li> <li><input type="checkbox"/> Identifier les problèmes récurrents, les blocages</li> <li><input type="checkbox"/> Se donner une autre lecture, ouvrir des "fenêtres"</li> <li><input type="checkbox"/> Trouver des ressources</li> <li><input type="checkbox"/> Aider au changement</li> <li><input type="checkbox"/> Faire émerger des solutions, voire des "miracles"</li> </ul>	<p>Assumer notre part de responsabilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Vis à vis de l'équipe</li> <li><input type="checkbox"/> Avec une personne nous consultant</li> </ul>	

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 13 : COMMUNIQUER EN DIRECTION DE SON ENVIRONNEMENT**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT
<p><i>Lors d'évènements organisés à destination d'un public cible</i></p> <p><i>Dans des espaces publics, dans d'autres institutions, lors de manifestations, et en lien avec l'institution</i></p> <p><i>Dans un cadre de fonctionnement d'équipe, par rapport à un processus d'accueil en vigueur</i></p>	<p><b>13.1 Communiquer en direction de l'environnement externe et représenter l'institution</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En préparant l'organisation d'évènements et d'animations visant à faire connaître ce qui se fait par l'institution dans le domaine du travail social</li> <li><input type="checkbox"/> En présentant et représentant sa structure à l'extérieur</li> <li><input type="checkbox"/> En rendant utiles les informations transmises</li> <li><input type="checkbox"/> En précisant son cadre légal et ses limites d'interventions</li> <li><input type="checkbox"/> En transmettant ses savoirs, les valeurs de la profession et du travail social</li> <li><input type="checkbox"/> En contextualisant la transmission de l'information</li> <li><input type="checkbox"/> En réalisant des supports de communication, et en assurant la couverture médiatique des évènements liés à la communication externe en lien avec le personnel de l'institution, à son niveau</li> <li><input type="checkbox"/> En faisant prendre conscience de certaines problématiques</li> </ul> <p><b>13.2 Communiquer en vue de la mise en place de réseaux d'action</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En précisant son cadre d'intervention</li> <li><input type="checkbox"/> En développant des synergies avec d'autres structures</li> <li><input type="checkbox"/> En définissant des procédures d'action et des modalités de coopération</li> </ul> <p><b>13.3 Coordonner et suivre le travail de communication en réseau</b></p> <p><b>13.4 Organiser le processus d'accueil des personnes qui viennent nous consulter et gérer leurs attentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En préparant et régulant l'accueil avec le secrétariat</li> <li><input type="checkbox"/> En s'assurant que les meilleures conditions matérielles possibles d'attente des consultants sont garanties</li> </ul>	<p><b>13.1 Les activités réalisées par l'institution pour laquelle on travaille sont présentées aux publics qui composent l'environnement externe</b></p> <p><b>13 2 De grandes lignes de communication et d'intervention inter-institutionnelle sont mises en place</b></p> <p><b>13.3 Une communication permanente et entretenue et développée, des processus d'action sociale collective peuvent se réaliser</b></p> <p><b>13. 4 Le temps d'attente des personnes est aussi réduit que possible, et leur accueil est pris en charge dans les meilleures conditions possibles</b></p>	<p>Sens du message percutant Clarté Capacité à sensibiliser Travail de définition interne important Etre cohérent et représentatif Disponibilité Souplesse Entregent</p> <p>Définir son action, pour ne pas se faire définir Faire émerger les avantages pour chacun d'une entente Se définir dans le champ de l'action sociale</p> <p>Sens de l'accueil du public, des personnes Capacité à organiser le service en coopération avec les collègues Accepter l'arbitrage de la direction</p>	<p>Techniques de communication</p> <p>Construire un événementiel</p> <p>Connaissance des missions des institutions sur la place</p> <p>Analyse institutionnelle</p> <p>Organisation et gestion d'un service d'accueil Techniques d'accueil et de communication</p>

[Retour](#)

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 14: EVALUER SES ACTIVITES PROFESSIONNELLES, DEVELOPPER SON POTENTIEL ET SES COMPETENCES**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>Au sein de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <i>L'équipe sociale</i></li> <li><input type="checkbox"/> <i>l'équipe de travail</i></li> <li><input type="checkbox"/> <i>L'équipe pluri et interdisciplinaire</i></li> </ul> <p><i>En référence à un cahier des charges Dans son cadre professionnel, à partir d'un cahier des charges, d'outils internes d'évaluation de sa pratique professionnelle</i></p>	<p><b>14.1 S'affirmer et se positionner au sein de l'équipe, dans le respect du partage des rôles, des responsabilités, des compétences et d'un cahier des charges</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En se situant dans l'équipe, en établissant des relations de travail claires avec ses collègues et ses supérieurs hiérarchiques</li> <li><input type="checkbox"/> en se faisant reconnaître de ses pairs, en définissant son "périmètre" de responsabilité</li> <li><input type="checkbox"/> En exprimant de façon positive ses positions, ses désaccords, ses refus, sa différence</li> <li><input type="checkbox"/> En défendant son point de vue avec consistance et cohérence</li> <li><input type="checkbox"/> En clarifiant les enjeux personnels et professionnels dans les situations difficiles</li> <li><input type="checkbox"/> En jouant un rôle de référent, de ressource, de pôle de compétences en partageant son savoir-faire, en mettant en valeur ce que l'on peut apporter aux autres et ce que les autres nous apportent</li> <li><input type="checkbox"/> En prenant des initiatives au sein de l'équipe</li> </ul> <p><b>14.2 Evaluer ses compétences professionnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En dégagant des éléments de problématique professionnelle auxquels la formation pourra répondre</li> <li><input type="checkbox"/> En tirant les enseignements des "situations-problèmes" rencontrées dans sa pratique professionnelle</li> <li><input type="checkbox"/> En construisant son bilan de compétences professionnelles, effectuer un positionnement</li> <li><input type="checkbox"/> En se fixant des objectifs d'évolution</li> <li><input type="checkbox"/> En évaluant les écarts entre ses acquis professionnels et les objectifs que l'on s'est fixés, ou que l'institution a fixés</li> <li><input type="checkbox"/> En élaborant son plan de formation</li> </ul>	<p><b>14.1 Renforcement, consolidation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Des relations de confiance</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>Des relations de collaboration</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>De sa capacité à prendre des décisions</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>De sa capacité à faire dace à d'éventuels conflits internes</b></li> <li><input type="checkbox"/> <b>De sa capacité à travailler avec les autres</b></li> </ul> <p><b>14.2 Un projet de développement de ses compétences, un plan personnel d'évolution professionnelle, peut être établi, on rentre dans des attitudes "réflexives" par rapport à son métier</b></p>	<p>Comprendre son propre fonctionnement Avoir de la conscience professionnelle Confiance en soi, considération positive de soi S'encourager et encourager Savoir déléguer Savoir s'engager (initiatives, propositions) S'appuyer sur sa personnalité pour travailler avec les autres Respecter les règles du jeu collectives, tout en s'affirmant par rapport à l'objectif du service Poser ses limites et respecter les limites des autres Savoir entretenir des relations simples et directes Respect d'autrui dans son identité personnelle et professionnelle Esprit de partage Etre en apport Savoir accorder sa confiance Savoir donner confiance</p> <p>Capacité à faire le point, prendre du recul par rapport à sa pratique professionnelle Capacité à se fixer des objectifs réalistes et motivants Capacité à apprendre de l'expérience Connaissance de son potentiel</p>	<p>Techniques de développement personnel</p> <p>Sens du travail social Sources de la motivation et de l'implication Analyse des compétences Outils d'évaluation de sa pratique, de ses compétences Echanges et rencontres professionnelles Pistes de mobilité professionnelle Besoins et plan de formation</p>

[Retour](#)

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 14: EVALUER SES ACTIVITES PROFESSIONNELLES, DEVELOPPER SON POTENTIEL ET SES COMPETENCES**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>Dans nos lieux de travail, dans nos institutions, Sur demande de l'institution, sur demande exprimée par nous-mêmes, dans le cadre de l'institution</i></p> <p><i>Sur notre propre initiative hors cadre de l'institution</i></p> <p><i>A partir d'une analyse de nos besoins, d'un désir, d'une motivation personnelle</i></p> <p><i>Dans nos institutions, et par délégation</i></p>	<p><b>14.3 Entreprendre des démarches personnelles et collectives de formation continue</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En actualisant ses connaissances et ses pratiques professionnelles</li> <li><input type="checkbox"/> En acquérant de nouveaux outils et méthodes</li> <li><input type="checkbox"/> En se remettant en question par rapport à ses savoirs et savoir-faire,, et par rapport à soi-même</li> <li><input type="checkbox"/> En définissant ses objectifs de formation</li> <li><input type="checkbox"/> En choisissant les réponses-formation adaptées à ses projets</li> </ul> <p><b>14.4 Assurer des formations, jouer un rôle de formateur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En définissant des objectifs pédagogiques</li> <li><input type="checkbox"/> En construisant ses ressources pédagogiques</li> <li><input type="checkbox"/> En animant des formations</li> <li><input type="checkbox"/> En évaluant ses pratiques de formateur</li> </ul>	<p><b>14.3 La formation continue suivie permet de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> De nous aider dans notre quotidien</li> <li><input type="checkbox"/> De progresser, d'évoluer, de se ressourcer</li> </ul> <p><b>14.4 On fait partager, on transmet son savoir-faire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> On contribue, par sa pratique de formateur à entretenir une dynamique professionnelle</li> </ul>	<p>Modestie Remise en question Sens critique Ouverture d'esprit Capacité d'adaptation Doute Désir d'être plus à l'aise dans ses activités</p> <p>Etre pédagogue Etre concis Synthétique Savoir s'exprimer en public Animer un groupe</p>	<p>Plan de formation</p> <p>Suivi de l'actualité des formations proposées</p> <p>Connaissance des pistes de mobilité professionnelle</p> <p>Techniques d'animation pédagogiques Gestion des auxiliaires pédagogique (rétro-projecteur, applications multimédia...)</p>

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 14: EVALUER SES ACTIVITES PROFESSIONNELLES, DEVELOPPER SON POTENTIEL ET SES COMPETENCES**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>Compte-tenu de la charge physique et mentale</i></p> <p><i>Compte-tenu du cadre de travail dont on dispose</i></p> <p><i>Dans les situations de dégradation de l'ambiance de travail</i></p>	<p><b>14.5 Mobiliser ses ressources personnelles dans un cadre professionnel pour faire face aux "situations critiques" : surcharges d'activité, imprévus, urgences, pressions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En étant attentif à ses états de tension interne, ses "charges affectives"</li> <li><input type="checkbox"/> En développant un sens de sa créativité, de l'innovation, en entrant dans des démarches de projets</li> <li><input type="checkbox"/> En fixant les limites entre la vie personnelle et professionnelle</li> <li><input type="checkbox"/> En prenant le temps de la réflexion face à des problèmes inédits</li> <li><input type="checkbox"/> En prenant soin de soi</li> </ul> <p><b>14.6 Sortir de tensions ou conflits internes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En osant aborder les situations de tensions, de conflit (reconnaître le problème)</li> <li><input type="checkbox"/> En posant les problèmes, en faisant en sorte que chacun s'exprime à partir des faits</li> <li><input type="checkbox"/> En donnant son sentiment</li> <li><input type="checkbox"/> En suggérant des solutions</li> <li><input type="checkbox"/> En se donnant le temps du dialogue</li> <li><input type="checkbox"/> En faisant, des points d'évaluation du travail collectif pour maintenir le lien</li> <li><input type="checkbox"/> En recherchant collectivement des issues équilibrées, redéfinir des objectifs communs</li> </ul>	<p><b>14.5 On recherche, à son niveau à créer un climat et des conditions de travail confortables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Meilleure prise en considération des pressions et des tensions que les situations critiques provoquent pour garder de la disponibilité</li> </ul> <p><b>14.6 Une régulation des situations conflictuelles se met en place</b>  <b>Le traitement des situations conflictuelles permet de rétablir la communication et de progresser collectivement</b></p>	<p>Prise de recul par rapport à sa pratique et à soi-même            Se connaître ,capacité à identifier ses atouts, ses faiblesses, ses limites, ses seuils de rupture            Connaître et faire reconnaître ses droits            Se donner des permissions            Savoir dire non à une demande, tout en proposant            Capacité à distinguer l'urgent de l'important            Donner du sens à ses actes professionnels, Connaître ses valeurs            Savoir déculpabiliser,</p> <p>Savoir entretenir des relations simples et directes            Respect de l'autre dans son identité et sa différence            Capacité à séparer un jugement sur un fait, et un jugement sur la personne (on peut s'affronter sur des idées, sans s'en prendre aux personnes, à ne pas confondre désaccord et affrontement)            Sens de la solidarité            Parler en "je"            Prendre en compte ses émotions et ses croyances            Savoir accepter les désaccords et conflits            Prendre du recul            Faire la différence entre opposition et différence            Respecter le droit à l'erreur            Communiquer sur son fonctionnement            Regarder de l'extérieur ce qui se passe            Avoir conscience des intérêts collectifs en jeu            Sens de ses responsabilités            Eviter de confondre émulation et compétition            Respect des intérêts et enjeux de chacun            Etre au clair sur ses propres zones de négociation, de rupture</p>	<p>Gestion du stress            Techniques de relaxation            Bilan personnel            Processus de burn-out</p> <p>Techniques de médiation</p> <p>Nature des conflits et gestion des conflits</p>

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 15: GERER, SUIVRE ET CONTROLER SES ACTIVITES**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>A partir d'un "journal social", informatisé ou non</i></p> <p><i>Dans le respect du secret de fonction et du secret professionnel (dans certaines situations où l'on est amené à travailler avec le corps médical, et à intervenir par délégation)</i></p> <p><i>Dans le respect des droits de la personne (respect des droits et des libertés fondamentales, transparence des informations contenues dans le dossier et droit de consultation des informations)</i></p> <p><i>En s'interdisant de transmettre les informations contenues dans le dossier à un tiers, sauf si sa communication est nécessaire dans le cadre de la loi et que le tiers la requiert dans l'exercice de ses fonctions</i></p> <p><i>En lien avec le code de déontologie de la profession</i></p>	<p><b>15.1 Gérer le dossier administratif et social de la personne</b></p> <p><b>15.1.1 Tenir le dossier à jour</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En créant un dossier, récoltant les données (financières, administratives, juridiques...)</li> <li><input type="checkbox"/> En triant les données par genre (Dossier comptabilité, dossier financier, dossier social...)</li> <li><input type="checkbox"/> En actualisant les données individuelles (Ex adresse, numéro de téléphone), les vérifier</li> <li><input type="checkbox"/> En décrivant les motifs des consultations, en faisant apparaître les demandes de la personne, les stratégies d'action envisagées, les services que l'on va rendre et les moyens associés (le problème tel qu'il est formulé, les objectifs à atteindre définis conjointement avec la personne, la durée de l'accompagnement, les intervenants impliqués les moyens utilisés, les indicateurs d'objectifs définis avec la personne)</li> <li><input type="checkbox"/> En organisant les informations de manière efficace (correspondance, pièces complémentaires... rapports annexes...)</li> <li><input type="checkbox"/> En élaborant une synthèse des résultats obtenus</li> <li><input type="checkbox"/> En décrivant les rapports entretenus avec le réseau santé-social, avec l'autorisation de la personne</li> <li><input type="checkbox"/> En fermant le dossier en indiquant la nature des services rendus, les résultats obtenus, les raisons de la fermeture, une synthèse de l'évaluation de l'accompagnement mis en place</li> </ul>	<p><b>15.1 La tenue actualisée du dossier de la personne permet d'assurer la continuité et la qualité de l'accompagnement</b></p> <p><b>15.1.1 La gestion des informations permet de constituer un dossier-ressource sur lequel on peut s'appuyer tout au long de l'accompagnement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> La personne peut constater, grâce à l'utilisation de son dossier qu'une action d'accompagnement s'est mise en place, en vue de satisfaire ses besoins (chronologie des actes professionnels)</li> <li><input type="checkbox"/> Le dossier actualisé peut être réutilisé par un collègue, en cas de remplacement, de travail en réseau... (note d'évolution de la situation)</li> <li><input type="checkbox"/> Toutes les mesures sont prises pour garantir la confidentialité des données du dossier</li> <li><input type="checkbox"/> Les données figurant au dossier sont strictement limitée aux nécessités de l'intervention</li> <li><input type="checkbox"/> On laisse des traces permettant consultant et à l'assistant social de se remémorer les différents temps forts de son histoire</li> <li><input type="checkbox"/> On utilise les informations du journal pour évaluer, co-évaluer le chemin parcouru</li> <li><input type="checkbox"/> Les informations sont rapidement accessibles</li> </ul>	<p>Partir des faits</p> <p>Eviter les interprétations</p> <p>Etre au clair sur le partage de l'information (dissocier notes personnelles, données confidentielles, informations partageables</p> <p>Sens des responsabilités</p> <p>Respect de la loi</p> <p>Concision</p> <p>Pertinence</p> <p>Capacité à séparer les notes personnelles et les éléments d'informations figurant dans un dossier</p> <p>Sens de l'exactitude</p> <p>Sens de la discrétion et respect des données confidentielles</p> <p>Méthode, rigueur</p>	<p>Outils bureautiques de gestion de dossier et de rédaction de documents</p> <p>Rédaction administrative (fond et forme)</p> <p>Classement et archivage</p> <p>Connaissance des sanctions pénales encourues, dans le cadre de la transmission de données personnelles</p>

[Retour](#)

**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 15: GERER, SUIVRE ET CONTROLER SES ACTIVITES**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<i>En situation de collaboration en équipes pluridisciplinaires</i>	<p><b>15.1.2 Obtenir en cas de besoin le consentement libre et conscient de la personne pour divulguer des informations utiles aux équipes pour améliorer l'accompagnement de la personne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En expliquant et argumentant autour du besoin de collaboration et de transparence (avantages et limites)</li> <li><input type="checkbox"/> En précisant la nature et les modalités d'échange d'informations</li> <li><input type="checkbox"/> En offrant des garanties quant à l'usage des données confidentielles</li> </ul>	<p><b>15.1.2 On s'assure que la personne a pleinement pris conscience de l'usage qui allait être fait de son dossier, de l'intérêt qu'elle a à communiquer certaines données et l'on met en place une collaboration pluridisciplinaire en concertation et avec l'accord de la personne</b></p>	<p>Rendre compréhensif Conviction, transparence, franchise,</p> <p>Faire comprendre ce que l'on fait Expliquer, s'expliquer, reformuler Faire avec, chercher quittance régulièrement auprès du bénéficiaire Impliquer la personne, ne pas la tenir à l'écart de ce qui se fait Répondre aux questions</p>	<p>Connaissance des règles de conduites éthiques et déontologiques (secret de fonction)</p> <p>Connaissance des différents contextes de travail</p>
<i>Compte-tenu d'un système de suivi statistique en vigueur</i>	<p><b>15.2 Fournir des données statistiques à l'institution, aux instances politiques</b></p>	<p><b>15.2 les données de suivi statistiques sont exemptes d'erreurs et transmises dans les délais</b></p>	<p>Etre systématique et régulier dans le suivi des dossiers Savoir prendre du temps pour la mise à jour des dossiers papiers et informatiques</p>	<p>Connaissance des outils informatiques</p> <p>Utilité et interprétation des données statistiques</p>



**COMPETENCES ASSOCIEES A LA FONCTION 11 : COMMUNICATION INTERNE**

CONTEXTE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	SAVOIR AGIR/GESTES PROFESSIONNELS	OBJECTIFS RECHERCHES	SAVOIR FAIRE SOCIAUX /RELATIONNELS	SAVOIRS ASSOCIES A MOBILISER (SAVOIRS THEORIQUES ET D'ENVIRONNEMENT)
<p><i>Dans le cadre d'un suivi budgétaire des aides financières</i></p>	<p><b>15.3 Assurer la gestion budgétaire d'un suivi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En établissant des budgets</li> <li><input type="checkbox"/> En formulant des demandes de garantie financière</li> <li><input type="checkbox"/> En défendant les demandes auprès des différents organes de décision ou de contrôle</li> <li><input type="checkbox"/> En contrôlant l'utilisation des fonds octroyés</li> <li><input type="checkbox"/> En mettant en place des "retours réguliers" avec le personne</li> <li><input type="checkbox"/> En fixant des objectifs, afin de faire évoluer la situation financière de la personne</li> </ul>	<p><b>15.3 Les personnes bénéficient de leurs financements dans les délais prévus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> La personne bénéficie du minimum vital et s'inscrit dans une démarche d'évolution de sa situation</li> </ul>	<p>Faire avec, accompagner Mettre les personnes face à la réalité</p> <p>Réfléchir au delà de la situation financière</p>	<p>Connaissance de la mise en place d'un budget, des systèmes de normes</p>
	<p><b>15.4 Répondre aux exigences administratives du service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> En tenant les dossiers sociaux à jour</li> <li><input type="checkbox"/> En tenant les bases de données à jour</li> <li><input type="checkbox"/> En présentant sa grille horaire hebdomadaire pour le bon fonctionnement des services</li> <li><input type="checkbox"/> En présentant ses états de suivi de ses heures de travail mensuelles</li> </ul>	<p><b>15.4 Les informations demandées, les corrections apportées sont réalisées et transmises dans les délais prévus</b></p>	<p>Savoir s'organiser afin de respecter les délais</p> <p>compréhension des besoins et prérogatives des autres services Sens de la collaboration</p> <p>Etre méthodique Transparence</p>	<p>Aisance dans l'utilisation des outils bureautiques, informatiques</p> <p>Savoir gérer son temps de travail</p> <p>Gestion d'agendas</p>