ITINÉRAIRES PRO

ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL

# DEASS

Diplôme d'État d'assistant de service social

## DC4 • Dynamiques interinstitutionnelles, partenariats et réseaux

**TOUT POUR RÉUSSIR LE DC4**

- ✔ Méthodologie et conseils
- ✔ Toutes les connaissances à mobiliser
- ✔ Exemples de mises en situation professionnelle

2e édition

LIEN SOCIAL
www.lien-social.com

Vuibert N°1
DIPLÔMES DU SOCIAL

ITINÉRAIRES PRO

Diplôme d'État d'**ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL**

# DEASS

## Assistant de service social

## DC4 • Dynamiques interinstitutionnelles, partenariats et réseaux

**Ouvrage coordonné par Yvette Molina**
Responsable du Centre de recherche d'Askoria

**Sarah Ferrand**
Assistante de service social et formatrice

**Chloé Le Roch**
Assistante de service social, formatrice et responsable du DC4 (IUT de Paris-Rives de Seine)

**Marie Rolland**
Assistante de service social, juriste et formatrice

**2e édition**

LIEN SOCIAL
www.lien-social.com

Vuibert

ISBN : 978-2-311-20789-7

Conception couverture : Les PAOistes / Conception intérieure : BleuT / Réalisation intérieure : Grafatom
Photos de couverture : iStock

La loi du 11 mars 1957 n'autorisant aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite » (alinéa 1er de l'article 40). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal. Le « photocopillage », c'est l'usage abusif et collectif de la photocopie sans autorisation des auteurs et des éditeurs. Largement répandu dans les établissements d'enseignement, le « photocopillage » menace l'avenir du livre, car il met en danger son équilibre économique. Il prive les auteurs d'une juste rémunération. En dehors de l'usage privé du copiste, toute reproduction totale ou partielle de cet ouvrage est interdite. Des photocopies payantes peuvent être réalisées avec l'accord de l'éditeur. S'adresser au Centre français d'exploitation du droit de copie : 20, rue des Grands-Augustins, F-75006 Paris. Tél. : 01 44 07 47 70.

DANGER LE PHOTOCOPILLAGE TUE LE LIVRE

© Vuibert – août 2022 – 5, allée de la 2e D.B., 75015 Paris – Site Internet : http://www.vuibert.fr

# Sommaire

Une formation, un métier 8

## Partie 1 La méthodologie des épreuves

### 1. Présentation des épreuves du domaine de compétences 4

1. De quoi s'agit-il ? 10
2. Le domaine de compétences 4 11
3. L'évaluation des épreuves du domaine de compétences 4 14
4. Les textes de référence 15

### 2. La méthodologie générale du contrôle de connaissances (devoir sur table)

1. La gestion globale de l'épreuve 16
2. La présentation de la copie 16
3. Se préparer sur les trois ans 18

### 3. La méthodologie générale de la note d'analyse d'une situation partenariale

1. L'organisation globale du dossier 21
2. S'organiser sur les deux ou trois années pour réaliser le dossier 22

### 4. Les outils d'aide à la rédaction 23

## Partie 2 Les acteurs du travail social

### 1. Les institutions

1. Définitions 34
2. Les collectivités publiques 35
3. Les établissements publics 36
4. Les associations et les fondations 37
5. Les organismes de protection sociale 39
6. Les groupements de personnes morales 41

### 2. L'État

1. L'organisation administrative générale de l'État 43
2. L'action sanitaire et sociale de l'État : l'administration centrale 44
3. L'action sanitaire et sociale de l'État : l'administration déconcentrée 45

## 3. Les départements

1. L'organisation administrative générale des départements 47
2. L'action sociale des conseils départementaux 47
3. Le service social départemental 50
4. Le service de l'aide sociale à l'enfance (ASE) 50
5. Le service de protection maternelle et infantile (PMI) 51

## 4. Les centres communaux et intercommunaux d'action sociale

1. L'organisation et les missions générales des CCAS 53
2. Les missions obligatoires des CCAS 54
3. Les missions facultatives des CCAS 55
4. Les missions déléguées des CCAS 55

## 5. Les caisses d'allocations familiales

1. Présentation générale 56
2. Le versement de prestations légales 57
3. L'action sociale 58

## 6. Les établissements et services sociaux et médico-sociaux

1. Définitions 60
2. Les différentes catégories d'ESSMS 61
3. L'autorisation, la tarification et le financement des ESSMS 63

## 7. Les professionnels

1. Les travailleurs sociaux 65
2. Les autres professions sociales 68
3. Les professions sanitaires 69
4. Les professionnels de la justice 70

## 8. Le secret professionnel

1. Définitions 72
2. Les personnes soumises au secret professionnel 73
3. Le partage d'informations à caractère secret 75

## 9. Les droits des usagers

1. La loi de rénovation sociale et médico-sociale 78
2. L'information des usagers 79
3. La participation des usagers 81
4. Le respect des droits des usagers 83
5. Les droits des malades 84

## Partie 3 Les politiques sociales


### 1. La protection de l'enfance en danger

1. La loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance 88
2. La loi du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfant 92
3. La loi du 7 février 2022 relative à la protection des enfants, dite « loi Taquet » 93
4. Les acteurs de la protection de l'enfance en danger 97

### 2. Les mineurs délinquants

1. Les origines de la justice des mineurs 100
2. L'évolution de la justice des mineurs depuis 1945 101
3. Les acteurs de la justice des mineurs 107

### 3. La politique familiale

1. L'évolution de la politique familiale 111
2. Les acteurs de la politique familiale 115

### 4. Les violences faites aux femmes

1. La loi du 9 juillet 2010 et les plans triennaux 116
2. Les acteurs de la prise en charge de femmes victimes de violences 120

### 5. Les personnes handicapées

1. La loi handicap du 11 février 2005 123
2. Les acteurs intervenant dans le secteur du handicap 126

### 6. La scolarisation des enfants en situation de handicap

1. L'évolution de la politique sociale : de l'intégration à l'inclusion scolaire 131
2. Les acteurs de la scolarisation des enfants handicapés 135

### 7. L'insertion professionnelle des adultes en situation de handicap

1. L'évolution de la politique sociale 138
2. Les acteurs de l'insertion professionnelle des adultes handicapés 142

### 8. Les personnes âgées

1. L'évolution de la politique sociale en faveur des personnes âgées 144
2. Les acteurs du secteur des personnes âgées 153

## 9. Les majeurs protégés

1. L'évolution des lois relatives à la protection juridique des majeurs 157
2. Les principaux acteurs de la protection des majeurs 162

## 10. Les migrants

1. Les conditions d'entrée et de séjour des étrangers en France 163
2. Le droit d'asile 166
3. L'acquisition de la nationalité française 169
4. Les acteurs de la politique en direction des migrants 171

## 11. La pauvreté, la précarité, les exclusions et l'inclusion sociale

1. Définitions 175
2. L'évolution de la politique sociale de lutte contre les exclusions 178
3. Les acteurs de la lutte contre les exclusions 183

## 12. Le traitement du surendettement

1. L'évolution de la politique sociale de prévention et de lutte contre le surendettement 184
2. Les acteurs de la lutte contre le surendettement 187

## 13. L'accès aux soins des plus démunis

1. L'évolution de la politique sociale d'accès aux soins 190
2. Les acteurs de l'accès aux soins des plus démunis 195

## 14. Le revenu de solidarité active

1. La loi du 1er décembre 2008 sur le RSA 199
2. Les acteurs du champ de l'insertion sociale et professionnelle 203

## 15. Le logement des personnes défavorisées

1. L'évolution de la politique sociale en matière de logement 205
2. Les acteurs de la politique du logement 211

## 16. L'hébergement

1. L'évolution de la politique sociale en matière d'hébergement 214
2. Les acteurs de l'hébergement et du logement adapté 220

## 17. La politique de la ville

1. L'évolution de la politique de la ville 224
2. Les caractéristiques de la politique de la ville 227
3. Les acteurs de la politique de la ville 229

### 18. La politique de santé publique

1. L'évolution de la politique de santé publique 232
2. Les acteurs de santé publique 236

### 19. La toxicomanie et les addictions

1. L'évolution de la politique sociale en matière de toxicomanie et d'addictions 239
2. Les acteurs de la lutte contre la toxicomanie et les addictions 243

### 20. La santé mentale et la psychiatrie

1. L'hospitalisation psychiatrique 246
2. La sectorisation psychiatrique 248
3. Les acteurs de la psychiatrie et de la santé mentale 250

## Partie 4 Le partenariat, les réseaux et la médiation

### 1. Institutions et jeux d'acteurs

1. Qu'est-ce qu'une institution ? 252
2. Les jeux d'acteurs au sein d'une institution 258

### 2. Le partenariat et ses modalités d'action

1. Le partenariat 275
2. Le travail en partenariat 282

### 3. Le travail en réseau

1. Le réseau 289
2. Le travail en réseau 293

### 4. Le travail de médiation

1. La médiation 305
2. Travail social et médiation 310

# Une formation, un métier

La nouvelle édition de cet ouvrage reprend les contenus de formation préparant aux épreuves du domaine de compétences 4 des diplômes de travail social de grade licence. La profession d'assistant de service social fait partie de ces diplômes réformés depuis septembre 2018.

Cet ouvrage est conçu de façon pratique afin que les étudiants puissent se préparer au mieux à leur future profession et aux épreuves permettant d'obtenir le diplôme. Il est également destiné aux formateurs, qui trouveront de nombreuses références conformément aux attendus de la formation. Ainsi, le lectorat visé est varié : les étudiants en formation initiale, les étudiants en reconversion professionnelle, les candidats VAE, les professionnels formateurs de stage et les formateurs des écoles de travail social.

L'ouvrage est organisé dans un premier temps autour des épreuves et de leurs attendus. Dans un second temps sont développés les contenus pédagogiques et méthodologiques avec des exemples très concrets de mise en situation ainsi que des fiches méthode.

La première partie présente les attendus et la méthodologie des épreuves. La seconde partie traite des acteurs principaux du travail social. Dans la troisième partie, le lecteur pourra découvrir les politiques sociales majeures en vigueur aujourd'hui, ce texte étant entièrement remis à jour . Enfin, dans la quatrième partie, sont repris les grands courants qui expliquent les notions de partenariat, de réseau et de médiation.

# Partie 1

## La méthodologie des épreuves

# 1 Présentation des épreuves du domaine de compétences 4

## 1. De quoi s'agit-il ?

Le domaine de compétences n° 4 (DC4) intitulé « Dynamiques interinstitutionnelles, partenariats et réseaux » est le quatrième domaine de compétences à valider pour obtenir le diplôme d'État d'assistant de service social (DEASS). Les quatre domaines de compétences se décomposent comme suit :

- DC1 : Intervention professionnelle en travail social.
- DC2 : Analyse des questions sociales et de l'intervention professionnelle en travail social.
- DC3 : Communication professionnelle en travail social.
- DC4 : Dynamiques interinstitutionnelles, partenariats et réseaux.

La certification du DC4 (c'est-à-dire son évaluation finale) repose depuis 2020 sur deux blocs de compétences : le bloc de compétences n° 7 intitulé « Connaissance et analyse des contextes institutionnels » et le bloc de compétences n° 8 intitulé « Mobilisation des acteurs et des partenaires ». Le bloc de compétences n° 7 est certifié par un contrôle de connaissances (devoir sur table). Le bloc de compétences n° 8 est certifié par l'analyse d'une situation partenariale (un dossier écrit à soutenir à l'oral). Ces deux épreuves du DC4 sont organisées et certifiées en établissement de formation en travail social.

La première épreuve consiste en un contrôle de connaissances portant sur les politiques sociales, acquises tout au long des trois années de formation, et l'élaboration d'une proposition d'action partenariale. Ce contrôle de connaissances prend la forme d'un devoir sur table.

La seconde épreuve (le dossier écrit à défendre ensuite à l'oral) consiste donc en une note d'analyse d'une situation partenariale à partir d'une intervention sociale issue de la formation pratique de deuxième ou troisième année. Il s'agit de réaliser un écrit d'une dizaine de pages. L'écrit est noté avec un coefficient 1, de même que la soutenance orale. Dans le cadre de cette épreuve, le candidat doit réfléchir à un partenariat observé et développé sur le terrain de stage.

## 2. Le domaine de compétences 4

La notion de compétences est étroitement liée à l'activité humaine et plus particulièrement professionnelle. Il n'y a pas de compétence en dehors de l'action : « La compétence est opératoire et finalisée. » La compétence suppose la mobilisation de capacités, de connaissances et de savoirs expérientiels pour agir dans l'action[1].

Les compétences professionnelles sont inscrites dans le référentiel professionnel des assistants de service social[2]. Vous trouverez à la suite les grandes compétences du DC4 attendues à l'issue de la formation

Le domaine de compétences n° 4 se décline depuis 2020 en deux blocs de compétences, soit en 7 compétences au final :

Bloc de compétences n° 7 : « Connaissance et analyse des contextes institutionnels »

1. Développer les dynamiques institutionnelles et interinstitutionnelles.
2. Développer des actions partenariales et en réseau.
3. Partager ses connaissances au sein d'une équipe et d'un réseau d'acteurs pluriprofessionnels et pluridisciplinaires.

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

4. S'inscrire dans un travail d'équipe.
5. Coordonner les acteurs contribuant au plan d'actions.
6. Assurer un rôle de médiation.
7. Promouvoir l'accès aux droits, services et dispositifs.

Ces compétences sont elles-mêmes déclinées en indicateurs de compétences. Les indicateurs de compétences précisent les aspects particuliers de chaque compétence qui sont applicables entre les situations ou les contextes d'intervention. Elles décrivent des attitudes, des habiletés et des connaissances associées à chaque compétence.

Pour chacune des 7 compétences du DC4, nous proposons un exemple afin d'illustrer la mise en œuvre concrète de cette compétence dans l'activité de l'assistant de service social et plus particulièrement au regard du DC 4 – Dynamiques interinstitutionnelles, partenariats et réseaux.

1. Ardouin T., « Pour une épistémologie de la compétence », in Astolfi J.-P. (dir.), *Savoirs et acteurs de la formation*, PURH, Rouen, 2005.
2. Annexe 1 de l'arrêté du 22 août 2018 relatif au diplôme d'État d'assistant de service social.

**Compétence n° 1 : Développer les dynamiques institutionnelles et interinstitutionnelles**

- Identifier les relations institutionnelles et interinstitutionnelles sur un territoire
- Mobiliser les dynamiques institutionnelles et interinstitutionnelles
- Développer les liens entre institutions et en mesurer les enjeux
- Savoir être force de propositions

**Illustration :** À Angers, un certain nombre d'acteurs institutionnels interviennent auprès des jeunes : le centre d'action sociale de la ville d'Angers (CCAS d'Angers), la mission locale, des associations sportives ou culturelles ou encore les auto-écoles. À l'initiative du CCAS, ces différents acteurs se sont réunis pour réfléchir à une action « mobilité-jeunes ».

**Décryptage :** Le CCAS a identifié des acteurs variés intervenants auprès des jeunes, qu'il a réunis et mobilisés pour réfléchir ensemble à une proposition d'action pour aider les jeunes à passer le permis de conduire.

**Compétence n° 2 : Développer des actions partenariales et en réseau**

- Constituer et animer un réseau d'acteurs
- Travailler en réseau
- Mettre en relation la personne avec des interlocuteurs adaptés
- Partager son analyse avec les personnes, l'équipe et avec les partenaires adaptés dans le respect du secret professionnel
- Identifier et analyser les enjeux d'un travail partenarial
- Identifier les partenaires interinstitutionnels et les réseaux d'acteurs à tous les échelons territoriaux
- Coopérer avec les partenaires interinstitutionnels et les réseaux d'acteurs à tous les échelons territoriaux
- Argumenter et valoriser l'intérêt du projet dans sa dimension collective
- Analyser les atouts et limites d'un territoire en lien avec une problématique
- Analyser les positionnements et les stratégies des acteurs

**Illustration :** Le CCAS d'Angers (Voir compétence n° 1 *supra*) pilote un réseau de partenaires. Tous ces acteurs institutionnels interviennent auprès du jeune et dans son intérêt dans une logique de complémentarité et sur des temporalités différentes. En échange du financement de son permis de conduire par le CCAS, le jeune s'investit bénévolement dans une association pour une vingtaine d'heures. Il développe ainsi son propre réseau et bénéficie d'un soutien par l'institution accueillante pour sa propre insertion[3].

**Décryptage :** Le CCAS a constitué un réseau d'acteurs et anime ce réseau. Il met en relation les jeunes avec différents interlocuteurs. Ses analyses sont partagées avec les différents partenaires dans le respect du secret professionnel et conduisent aujourd'hui à un nouveau projet d'accompagnement « post-permis » du jeune autour de l'acquisition d'un véhicule, la gestion de l'assurance, etc.

**Compétence n° 3 : Partager ses connaissances au sein d'une équipe et d'un réseau d'acteurs pluriprofessionnels et pluridisciplinaires**

- Mutualiser sa réflexion et sa pratique avec les professionnels de son institution et les acteurs du champ éducatif, social et médico-social
- Savoir être force de propositions auprès des instances locales

**Illustration :** Stéphanie A, assistante sociale en centre de soins d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA) en ambulatoire et en centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction de risques pour usagers de drogues (CAARUD), forte de son expertise en matière d'addiction, intervient auprès des travailleurs sociaux généralistes, en polyvalence de secteur notamment. Elle parle aux équipes de la spécificité de l'accompagnement social auprès des consommateurs de substances actives. Elle fait aussi de l'information auprès des médecins sur le métier d'ASS, sur la prise en charge des personnes en situation d'addiction. Elle participe à la

3. Agences des pratiques et des initiatives locales (APRILES) ; http://apriles.net/ consulté le 24 septembre 2018.

formation des médiateurs sociaux. L'information qu'elle prodigue est ouverte à un maximum de publics. Elle se tient à disposition des partenaires et décideurs pour les rencontrer, pour leur parler de son métier, du public, de la manière dont les interventions des uns et des autres peuvent être complémentaires[4].

**Décryptage :** Stéphanie rend compte de sa pratique auprès de ses collègues travailleurs sociaux, médecins ou médiateurs en intra ou auprès des partenaires institutionnels. Elle aide à lever les préjugés et les peurs sur l'addiction et impulse de ce fait des pratiques d'accompagnement adaptées à une population spécifique.

### Compétence n° 4 : S'inscrire dans un travail d'équipe

- Coopérer avec d'autres professionnels de son service, solliciter leur avis, leurs connaissances, leurs compétences
- Transmettre ses observations et analyses
- Confronter ses observations et ses analyses

**Illustration :** L'équipe de professionnels d'un service social départemental partage les mêmes observations et les mêmes constats quant à la mise en place d'un projet de renouvellement urbain (PRU) sur le quartier. Les habitants expriment des inquiétudes. Le PRU qui entraîne la destruction d'un certain nombre de logements insécurise les ménages quant à leur devenir locatif. Ils ne se sentent plus protégés. Les travailleurs sociaux ont décidé de donner la parole à ces habitants afin de les aider, dans un premier temps, à exprimer une demande sociale et, dans un second temps, de les positionner comme acteurs du PRU.
**Décryptage :** Le travail d'équipe a consisté ici à reconnaître et accompagner l'émergence d'une demande sociale. Les membres de l'équipe ont commencé par échanger sur des observations et des analyses communes. Ils ont fait émerger une problématique sociale, puis un projet visant à redonner une place d'acteurs aux habitants du quartier.

### Compétence n° 5 : Coordonner les acteurs contribuant au plan d'actions

- Animer un réseau de professionnels
- Mobiliser les acteurs et favoriser une dynamique collective
- Décoder les positionnements et les stratégies de l'ensemble des acteurs institutionnels et interinstitutionnels
- Coordonner des actions partenariales autour d'une situation individuelle

**Illustration :** Le gestionnaire de cas exerce dans les situations dites complexes concernant les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés. Il participe à l'évaluation des besoins médicaux et sociaux du patient et de son aidant, en collaboration avec les médecins traitants, les praticiens hospitaliers, mais également les structures sanitaires, sociales et médico-sociales. Il élabore un plan de soins et d'accompagnement, et ce, de manière continue dans le temps. Il coordonne les équipes intervenant auprès des malades. Enfin, il veille à la qualité de la prise en charge à domicile et à la constitution des dossiers d'aide sociale.

**Décryptage :** L'AS occupant le poste de gestionnaire de cas se trouve à l'interface de toutes les interventions concernant la personne âgée dépendante. Il anime et mobilise si besoin le réseau des partenaires sociaux, médicaux, paramédicaux et aidants familiaux. Il permet à ces partenaires issus de cultures différentes de se parler et de se comprendre dans l'intérêt du patient. Il est attentif à chaque situation suivie et est garant de l'accompagnement de la personne âgée et de sa famille.

### Compétence n° 6 : Assurer un rôle de médiation

- Mettre en œuvre les techniques de médiation
- Utiliser les techniques de gestion des conflits
- Négocier avec les personnes, les services et les institutions
- Assurer un rôle d'interface entre les personnes, les services et les institutions
- Réguler les rapports entre les membres d'un groupe

4. Ferrand. S, Mandelcwajg S., *Assistant de service social. Métier, formation, enjeux*, Wolters Kluwer, Rueil-Malmaison, 2015, p. 80.

**Illustration :** Dans le cadre d'un projet de réussite éducative[5] qui prend la forme d'un service social scolaire, le travail des assistants sociaux du PRE s'apparente bien souvent à une forme de médiation entre les parents et l'école. « Notre objectif, c'est l'intérêt de l'enfant qui va passer toute sa journée avec la maîtresse, explique l'assistante sociale. Il est important que les parents ne se sentent pas destitués de leur rôle de parents par rapport à l'enfant et que cette médiation puisse avoir un effet positif pour tout le monde. […] Je m'attache beaucoup à la relation avec les parents, parce que je pense qu'il est important qu'ils restent acteurs de l'éducation de leur enfant, qu'elle soit générale ou scolaire. Je prépare toujours en amont cette médiation, et avec les parents, et avec le directeur ou la directrice de l'école, qui fait ensuite le relais avec l'enseignant, pour bien étayer la situation, les objectifs et pourquoi on fait cette médiation. Avec cette méthodologie-là, il faut un certain savoir-faire auprès des parents et auprès de l'institution scolaire. Ça se passe globalement toujours relativement bien, les deux parties pouvant entendre certaines choses et revenir d'une situation de conflit à une situation plus apaisée dans l'intérêt de l'enfant[6]. »
**Décryptage :** L'ASS du PRE met en place des techniques de médiation et de gestion de conflit entre l'école et les parents. Pour ce faire, l'ASS instaure des espaces de dialogues entre les parents et les enseignants dans des lieux apaisés, autres que la cour de récréation ou un couloir. Il s'agit aussi pour elle de « donner » aux parents les codes de l'école et de désacraliser l'école en général. La médiation individuelle s'accompagne aussi d'une action collective (que nous développerons davantage dans la partie sur la médiation).

**Compétence n° 7 : Promouvoir l'accès aux droits, services et dispositifs**

- Informer sur l'accès aux droits
- Informer les personnes sur leurs droits, dispositifs et services

**Illustration :** Les droits sociaux en France constituent les leviers d'appui essentiels à la lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion. C'est le rôle du travailleur social de réaliser cette information. L'accès aux droits constitue une mission essentielle des services sociaux départementaux. Face au non-recours aux droits[7], des actions spécifiques peuvent aussi être entreprises pour aller au-devant des citoyens comme des bus des solidarités ou de l'accès aux droits ou des plateformes numériques d'accès aux droits. Par exemple, depuis plusieurs années, le bus de la solidarité du barreau de Paris sillonne la capitale. En partenariat avec la Ville et l'association Droits d'urgence, 350 avocats bénévoles se relaient pour proposer gratuitement aux plus démunis des consultations juridiques.

## 3. L'évaluation des épreuves du domaine de compétences 4

Pour le dossier d'analyse d'une situation partenariale, les objectifs de l'épreuve sont d'évaluer la capacité du candidat à :

- Analyser un environnement institutionnel et partenarial.
- Se positionner dans un travail d'équipe et de partenariat.
- Mobiliser les différentes ressources de l'environnement institutionnel et partenarial[8].

5. Le programme de réussite éducative (PRE) a pour but la prise en charge individualisée à partir de 2 ans d'enfants « en fragilité » repérés la plupart du temps en milieu scolaire sur la base de critères multiples (état de santé physique, développement psychique et psychologique, contexte familial, facteurs socio-économiques et environnementaux). Il s'étend ainsi de l'école maternelle au collège, voire au-delà dans certains cas.
6. Ferrand. S, Mandelcwajg S., *Assistant de service social. Métier, formation, enjeux*, Wolters Kluwer, Rueil-Malmaison, 2015, p. 62.
7. On insiste très souvent sur ceux qui profitent indûment du système en exagérant le phénomène pour pointer du doigt les plus démunis. Cependant, de nombreuses personnes n'ont pas recours à des droits et à des services sociaux alors qu'ils en ont la possibilité. Les niveaux de non-recours sont très variables selon les droits et services concernés.
8. Référentiel de certification, août 2018.

Pour le contrôle de connaissances, il s'agit d'évaluer la capacité du candidat à :

- Étudier et analyser les politiques sociales.
- Se positionner dans un travail partenarial.

Ces compétences sont censées être acquises au terme des trois années de formation. La certification du DC4 correspond à la moyenne des 3 notes suivantes :

- Le dossier d'analyse d'une situation partenariale, de 8 à 10 pages, coefficient 1.
- Une soutenance orale du dossier, coefficient 1.
- Un contrôle de connaissances sur les politiques sociales, coefficient 1.

Dans le prolongement de l'arrêté du 10 mars 2020, les deux blocs de compétences du DC4 sont appelés à faire l'objet d'une certification indépendante. Ainsi, la certification de l'épreuve sur table (bloc de compétences n° 7) et la note d'analyse d'une situation partenariale (bloc de compétences n° 8) ne seront plus compensables entre elles. A l'heure où nous imprimons ce manuel, le décret d'application n'est toujours pas sorti.

Toutes ces épreuves sont organisées et réalisées en établissement de formation. Ainsi, la forme et les modalités, ainsi que la temporalité de cette certification peuvent varier d'un établissement de formation à l'autre, en fonction des choix pédagogiques opérés.

Reportez-vous au projet pédagogique proposé par votre établissement de formation et aux consignes données par vos formateurs.

**Les membres du jury ou les correcteurs :** le référentiel de certification indique que, pour la soutenance du dossier, un formateur ou un universitaire et un professionnel confirmé du secteur sont présents.

Pour le contrôle de connaissances : un formateur ou un universitaire corrige le devoir.

## 4. Les textes de référence

Pour les DEASS, les textes de références sont les suivants :

- Décret n° 2018-733 du 22 août 2018 relatif aux formations et diplômes du travail social.
- Arrêté du 22 août 2018 relatif au diplôme d'État d'assistant de service social et les annexes.
- Arrêté du 22 août 2018 relatif au socle commun de compétences et de connaissances des formations du travail social de niveau II.
- Arrêté du 10 mars 2020 définissant les blocs de compétences de certains diplômes du travail social et portant modification des arrêtés du 22 août 2018 relatifs au diplôme d'État d'assistant de service social.

# 2 La méthodologie générale du contrôle de connaissances (devoir sur table)

## 1. La gestion globale de l'épreuve

Le contrôle de connaissances portera à la fois sur la connaissance des politiques sociales **et** la mise en place possible d'un partenariat. Il faudra articuler ces deux réponses selon une méthodologie donnée qui sera indiquée par votre établissement de formation.

## 2. La présentation de la copie

Reportez-vous aux consignes données par votre établissement de formation. À titre indicatif, nous pouvons préciser quelques éléments concernant les deux parties portant sur les politiques sociales et le partenariat.

### *a. Première partie*

La première partie devrait porter sur la connaissance de la loi et de son contexte.

#### ➲ La consigne

Nous pouvons supposer que la première question fera appel à des connaissances du candidat sur la politique sociale choisie dans le sujet et les documents[1].

Dans cette première question, le candidat doit faire appel à ses connaissances personnelles, indépendamment des informations proposées dans les documents. La possibilité de proposer des documents supports est laissée à l'appréciation des établissements de formation en travail social.

1. Nous ne savons pas, à ce jour, si les candidats disposeront de documents supports.

### ➲ Comment rédiger ?

Comme pour n'importe quel devoir sur table, pensez toujours à aérer votre copie et à structurer la réponse en évoquant les différentes lois en lien avec la politique sociale de référence. Par exemple, les lois dites Besson, DALO, ALUR ou ELAN appartiennent à une même politique sociale, celle du logement. Mais, dans un premier temps, il est nécessaire d'introduire votre exposé par une introduction qui consiste en une contextualisation de la politique sociale de référence.

### ➲ La contextualisation de la politique sociale

La contextualisation peut être historique, politique, économique, mais aussi législative ou même démographique. Vous montrez que vous savez relier la politique sociale avec les droits fondamentaux des personnes. Vous la situez dans son contexte historique et sociologique. Bref, vous savez expliquer pourquoi cette politique sociale a été créée et pourquoi une évolution législative a été proposée sur ce sujet.

### ➲ L'exposé des différentes lois en lien avec la politique sociale

Bien souvent, vous êtes amené à dérouler les lois fondamentales correspondant à une politique sociale et (ou) les avancées de cette politique sociale au cours des dernières décennies. Attention néanmoins à ne pas vous contenter d'énumérer les lois existantes. Montrez plutôt l'articulation logique entre ces lois et donc le processus à l'œuvre dans cette évolution.

Précisez ce que les nouvelles lois sont venues changer, voire améliorer pour les personnes concernées. Vous faites figurer des chiffres significatifs si vous les connaissez (généralement inclus dans les documents qui accompagnent le sujet).

Si nous prenons, par exemple, la politique sociale du logement, nous observons un empilement de lois successives dont il faut comprendre le sens (en l'occurrence une insuffisance de logements sociaux dans les grandes agglomérations et des conditions de logement qui restent très insatisfaisantes). Il n'est nullement besoin de tout connaître, ce qui est d'ailleurs pratiquement impossible. Il suffit de repérer les lois phares. En revanche, si nous prenons la politique en faveur des personnes âgées, il est possible de préciser toutes les lois car elles ne sont pas aussi nombreuses et vous êtes censé toutes les connaître.

## *b. Deuxième partie*

La deuxième partie devrait porter sur l'élaboration d'une proposition d'action partenariale.

La rédaction de cette partie doit montrer la capacité du candidat à travailler en partenariat tout en étant vigilant à ne pas trahir le secret professionnel. Dans sa capacité à travailler avec d'autres acteurs et en complémentarité, le candidat révèle son positionnement professionnel.

### ➲ Comment rédiger ?

Comme pour l'ensemble de la copie, aérez et structurez votre réponse en évoquant les aspects suivants :

- Détaillez les missions spécifiques de l'assistant de service social dans l'institution proposée dans le sujet.
- Montrez que vous vous appuyez sur un diagnostic territorial pour travailler, c'est-à-dire montrez que vous vous êtes renseigné sur les ressources, manques et potentialités du territoire et que, de fait, vous connaissez bien vos partenaires institutionnels. Comme vous avez peu de données sur le territoire dans les documents supports proposés, il suffit de préciser que ce travail de diagnostic territorial a été réalisé préalablement à toute intervention et que vous avez pris soin de rencontrer vos différents partenaires institutionnels. Appuyez-vous sur des schémas départementaux ou des dispositifs des politiques sociales lorsqu'ils existent. Par exemple, dans le cadre des politiques de la ville, il est pertinent de rappeler que vous vous appuyez sur les « contrats de ville » pour mener les différentes actions.
- Présentez ensuite vos propositions de partenariat en spécifiant l'intérêt de ces actions partenariales pour l'accompagnement tant individuel que collectif des personnes. Citez les dispositifs et partenaires sollicités dans l'accompagnement et les pistes d'accompagnement collectif si cela est pertinent.
- N'oubliez pas une conclusion sur l'éthique professionnelle. N'hésitez pas à mentionner en quoi l'obligation du secret professionnel ou le partage d'informations à caractère secret vient questionner le travail partenarial et quelles sont les précautions dont vous vous entourez pour préserver ce principe.

## 3. Se préparer sur les trois ans

Tout au long des trois années de formation, entraînez-vous à la lecture rapide et à la gestion du temps d'écriture. Il s'agit d'arriver à dégager du temps pour relire tranquillement votre travail avant la fin des 4 heures, pour compléter les mots manquants, corriger les fautes de syntaxe ou d'orthographe, éclaircir le cas échéant un point manquant.

### ➲ La veille professionnelle

Il est nécessaire d'opérer une veille professionnelle. Les politiques sociales, constamment en mouvement, obligent à s'informer en continu sur les évolutions en cours. Comment ? En écoutant la radio, en suivant les journaux télévisés, en consultant les revues, sites et blogs professionnels (*Actualités sociales hebdomadaires – ASH* ; le média social.fr ; oasis, le portail du travail social, le lien social (voir la fiche n° 5 dans le chapitre 4 de cette partie).

Il vous appartient de vous saisir de tous les entraînements proposés par votre centre de formation, les devoirs sur table comme les devoirs à la maison, mais aussi de tous les autres travaux complémentaires et des différentes fiches réalisées en stage sur les dispositifs ou politiques sociales.

Nous vous conseillons de réaliser des fiches DC4 sur les grandes politiques sociales : cela suppose tout d'abord de savoir les repérer (référez-vous à la partie 3 de cet ouvrage). Pour ce faire, voici une liste indicative. Pour ne pas en oublier, il faut tout d'abord distinguer 4 types de politiques sociales :

• **Les politiques sociales** globales visent à garantir collectivement les individus contre les risques sociaux liés à la maladie, à l'invalidité, à la vieillesse, à l'absence de travail ou à des revenus insuffisants (sécurité sociale, aide sociale, assurance chômage) 2.

• **Les politiques transversales** sont les plus simples à retenir et repérer. Elles sont en effet peu nombreuses. Parmi elles, nous pouvons recenser les politiques de lutte contre les exclusions, la politique de la ville, les politiques d'insertion. On parle de politiques transversales car elles comptent en leur sein différents champs d'intervention de l'assistant de service social ou, pour le dire autrement, plusieurs politiques sociales. Par exemple, les politiques de lutte contre les exclusions réunissent une partie des politiques de logement, d'insertion, de surendettement, d'accès à la culture et la citoyenneté.

• **Les politiques catégorielles**, comme leur nom l'indique, s'adressent à une catégorie de citoyens, d'habitants ou de personnes concernés. Dans cette catégorie de politiques sociales, nous pouvons citer les politiques sociales en direction de la jeunesse, des personnes âgées, des personnes handicapées, des immigrés, des violences conjugales, des enfants ou adolescents (on parlera alors de protection de l'enfance).

• **Les politiques sectorielles** regroupent toutes les autres politiques sociales, qui renvoient à un secteur, un champ d'intervention de l'assistant de service social. Dans cette catégorie de politiques sociales, nous pouvons citer celles du logement et de l'hébergement, le surendettement, les politiques de santé, de santé mentale, de toxicomanie…

### ➲ La lecture rapide

Il est indispensable de savoir repérer ce qui est essentiel dans le dossier proposé. Nous vous conseillons de repérer la loi la plus récente quand plusieurs lois sont présentes dans le dossier, de revenir aux lois plus anciennes pour poser le contexte, de lire en priorité la circulaire quand sont présents différents textes législatifs (lois, arrêtés, décrets, circulaires).

2. Merrien F. X., article « Politiques sociales », in Bouquet B., Barreyre J.-Y. (dir.), *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale*, Bayard, Paris, 2006, pp. 429-431.

### ➲ L'écriture efficace

Il n'est pas nécessaire de tout écrire au bouillon. Vous pouvez vous contenter de rédiger un plan détaillé. Prévoyez une feuille de brouillon pour chacune des questions à renseigner. Commencez par rédiger la partie la plus simple pour vous et pour laquelle vous avez le plus d'éléments.

### ➲ Réaliser des fiches

Pour rédiger l'introduction et la première partie du contrôle de connaissance, nous vous conseillons si vous rédigez votre devoir à la maison de vous reporter à la partie 3 intitulée « Les politiques sociales » de ce même ouvrage. Pour un devoir sur table et pour l'épreuve de certification, nous vous conseillons fortement de lire et de réviser l'ensemble des politiques sociales présentées et de vous les approprier en réalisant des fiches synthétiques.

Pour la deuxième partie de la question portant sur la proposition d'actions partenariales, reportez-vous au chapitre suivant et à la partie 4 de cet ouvrage intitulée « Le partenariat, les réseaux et la médiation ».

# 3 La méthodologie générale de la note d'analyse d'une situation partenariale

## 1. L'organisation globale du dossier

La constitution du dossier variera d'un établissement à l'autre. Reportez-vous à la méthodologie de la note d'analyse d'une situation de partenariat proposée par votre établissement de formation.

Nous proposons néanmoins ici une trame indicative de la « note d'analyse d'une situation partenariale à partir d'une intervention sociale issue de la formation pratique de deuxième ou troisième année ». Il s'agit ici d'éléments incontournables, constitutifs de tout écrit certificatif. La forme définitive attendue sera précisée par votre établissement de formation en travail social.

La note d'analyse de 8 à 10 pages dactylographiées devra nécessairement comporter une courte introduction, une présentation du site qualifiant, de la situation de partenariat, une analyse de cette dernière et une conclusion.

**Une introduction** devra obligatoirement présenter la note d'analyse. Elle précisera la temporalité du dossier (2e ou 3e année), votre lieu de stage, ainsi que le thème de votre dossier. Elle annoncera en outre le plan du dossier.

**Une première partie** sera consacrée à la présentation de la situation que vous avez choisie et à la justification de ce choix. Reportez-vous à l'encadré n° 1 – Repérage du cadre institutionnel – pour réaliser la présentation du cadre institutionnel.

**L'analyse de la situation :** Il s'agit tout au long de cette partie ou de ces parties (car l'analyse peut se déployer sur une ou plusieurs parties) d'identifier la nature du partenariat, ses modalités, sa mise en œuvre et son suivi. Il s'agit aussi d'opérer une analyse critique de sa mise en œuvre. Une analyse critique ne signifie nullement qu'il faille critiquer l'action et les acteurs, mais bien plutôt d'indiquer ce que l'on comprend de la situation, de son intérêt, de ses freins et de quelle manière le partenariat pourrait être plus efficient. Il s'agit donc d'être force de proposition. Nous nous appuyons ici sur la fonction 5 du référentiel d'activité « Conseil au développement des politiques sociales et territoriales ». L'assistant social y est qualifié de « force de propositions auprès des instances locales afin

de développer des actions spécifiques et innovantes liées à son domaine d'intervention. Il s'appuie sur un réseau pluri professionnel et pluridisciplinaire pour élaborer ses contributions ». Nous vous conseillons de vous reporter aux outils présentés dans le chapitre suivant pour observer et analyser les situations de partenariat.

**La conclusion** dressera un bilan et les enseignements de cette étude au regard de la professionnalité acquise.

## 2. S'organiser sur les deux ou trois années pour réaliser le dossier

Lors des différents stages et plus particulièrement lors des stages de deuxième et troisième années, vous effectuerez un repérage des situations partenariales. Les outils qui suivent vous aideront à réaliser ce repérage et l'analyse des situations observées ou auxquelles vous participez.

# 4 Les outils d'aide à la rédaction

Pour clore cette partie, nous vous proposons 7 fiches destinées à vous aider à construire votre dossier d'analyse d'une situation de partenariat. Elles vous offrent aussi des outils et des méthodes d'analyse territoriale qui peuvent être mobilisés pour la seconde partie du contrôle de connaissances (action partenariale).

## Fiche n° 1 – Le diagnostic de territoire

Dans la note d'analyse d'une situation partenariale, le diagnostic de territoire peut constituer un élément cen- tral de l'écrit. En effet, vous ne pouvez pas toujours assister à la réalisation de l'action car votre stage se termine ou bien l'action se trouve ajournée. Dans ce cas, le diagnostic peut constituer, le corps de votre dossier portant sur une « analyse d'une situation partenariale ».

**Qu'est-ce qu'un territoire ?** Territoire, territorial : Nom formé sur le latin *territorium*, du nom *terra*, « terre » (s'oppose au ciel et la mer). Suffixe *orium*. « Territoire » est apparu en français au XIVe siècle mais n'a vraiment été utilisé qu'à partir du XVIIe siècle. Ce vocable renvoie à un aménagement et à un espace délimité par l'homme. Une jungle peuplée d'animaux ne constitue pas un territoire. La notion de territoire n'a donc de sens que par la présence de l'homme.

« Ainsi, les trois entrées du territoire […] constituent-elles en fin de compte trois sous-systèmes en interrelation, qui évoluent dans le temps, dans le cadre d'une boucle ininterrompue fondée sur des principes de construction-déconstruction […] :

- l'espace géographique, approprié par l'homme, aménagé et au sein duquel apparaissent des organisations spatiales et de multiples interactions fondées sur les interrelations entre les sous-systèmes qui le composent (naturel, anthropisé, social et institutionnalisé) ;
- le système des représentations de l'espace géographique, ensemble de filtres (individuel, idéologique, sociétal) qui influence les acteurs dans leurs prises de décisions et les individus dans l'ensemble de leurs choix, selon deux temps : lors de l'observation de ce qu'est l'espace géographique ; lors de la projection de ce que sera l'espace géographique après le choix d'une action ;
- le système des acteurs qui agissent consciemment ou inconsciemment sur l'espace géographique, influencés par leurs filtres, et suivant leur position au sein de ce système[1] ».

En travail social, le territoire est un espace de mobilisation qui vit, évolue et ne se replie pas sur lui-même. Il s'agit de l'espace de vie sociale que le groupe à qui l'on s'adresse s'approprie. Le territoire a une géométrie variable. C'est le lieu géographique bien évidemment, mais le territoire peut être socio-économique, ethnologique ou bien encore sociologique. D'un point de vue économique, le territoire peut être défini comme un bassin d'emploi. D'un point de vue politique, le territoire est un enjeu de pouvoir. D'un point de vue sociologique, le territoire correspond à l'espace vécu.

**Qu'est-ce qu'un diagnostic de territoire ?**

C'est un état des lieux qui recense les problèmes, les forces, les faiblesses, mais aussi les attentes des habitants, personnes, usagers, résidents, personnes accompagnées…

1. Moine A., Sorita N. « Travail social et territoire. Concept, méthode, outils », Presses Ehesp, 2015.

Le diagnostic repose sur la participation des acteurs (habitants, partenaires, élus...), sur la confrontation des points de vue et la recherche de solutions communes. Il implique donc un travail de coordination important. Le diagnostic de territoire suppose donc une dimension partenariale.
« Le diagnostic est un processus de travail participatif qui met en évidence les points forts, les points faibles, les potentialités et les menaces du territoire. Il recherche des écarts entre les représentations des différents acteurs, met en évidence des atouts et des attentes, il recherche les causes des dysfonctionnements et surtout recherche des axes de progrès[2]. »
**Comment faire concrètement ce diagnostic ?** Déterminez les éléments suivants :

- Déterminez, délimitez le territoire d'intervention de l'institution : ce territoire peut être à géométrie variable. Il peut concerner un secteur administratif (sur lequel intervient le travailleur social) : une commune, un établissement public communal ou intercommunal (EPCI), une agglomération, un département, un pays, un bassin d'emploi, un quartier ; il peut s'agir de la structure elle-même conçue comme territoire, c'est-à-dire l'institution dans laquelle vous travaillez, le service social, l'ESMS (établissement social et médico-social) ; mais un territoire peut être aussi un lieu-dit, la rue, la cage d'escalier…
- Menez une enquête auprès des différents acteurs (habitants, élus, partenaires) pour déterminer leurs besoins, attentes, propositions.
- Pour cela, votre enquête portera sur les points forts, les points faibles, les potentialités et les menaces du territoire.
- L'enquête pourra croiser des éléments quantitatifs (chiffres concernant le territoire) et qualitatifs (paroles, représentations des différents acteurs).
- N'oubliez pas la restitution aux différents acteurs, les personnes concernées, les élus, les partenaires. Cette restitution « met en évidence des atouts et des attentes […] recherche les causes des dysfonctionnements et surtout recherche des axes de progrès ». C'est suite à ce diagnostic de territoire que peuvent émerger les propositions d'actions partenariales.

### Fiche n° 2 – Outil de repérage et analyse des différentes institutions

**Sur chaque site qualifiant et à chaque période de stage, vous devez être en mesure de présenter l'institution dans laquelle vous réalisez votre stage. Pour ce faire, vous devez pouvoir répondre aux questions suivantes** concernant les différentes instances partenariales à l'œuvre dans l'institution tant au niveau intra qu'extra-institutionnel :

- Quelle est l'organisation employeur (qui ne doit pas être confondue avec le service social) ?
- Quels sont les équipes appelées à travailler ensemble, les partenariats intra-institutionnels quand il existe des services distincts et éclatés au sein de l'institution (exemple ASE et PMI au sein du conseil départemental) ?
- Quels sont les partenariats institutionnels ou interinstitutionnels, c'est-à-dire les institutions qui travaillent ensemble ? Reportez-vous aux deux parties de cet ouvrage portant sur le partenariat et le réseau.
- Quels sont les réseaux de professionnels ?
- Quelle est la place des usagers et des habitants dans ces partenariats ?

Grâce à cette grille d'analyse, vous appréhenderez ainsi mieux les lieux où s'exerce le travail en partenariat et/ou en réseau.
**Repérez les actions partenariales mises en place ou en projet tant à l'interne qu'à l'externe.**
Pensez à corréler ces actions partenariales avec les dispositifs et politiques sociales, les différents types d'intervention en accompagnement individuel et en intervention collective.

2. www.diagnostic-territoire.org, 2016, consulté le 24 mai 2022.

### Fiche n° 3 – Grille d'analyse indicative pour apprécier la qualité d'une relation partenariale

Si vous êtes amené à assister à des réunions partenariales ou des comités de pilotage, voici une proposition de grille d'observation, qui vous sera très utile pour la partie « Analyse » de votre dossier. Il s'agit d'apprécier à travers cet outil la dimension démocratique du comité de pilotage (« copil ») et des instances de décision au sein du réseau partenarial.

Pour ce faire, observez les séances et répondez aux questions suivantes :

- Combien d'acteurs existent en principe dans le réseau partenarial ? Lors des réunions partenariales, pouvez-vous déterminer combien d'acteurs sont présents réellement ?
- Quelle(s) institution(s) n'est (ne sont) jamais représentée(s) ? Pourquoi selon vous ?
- Quel(s) membre(s) de l'équipe représente(nt) les institutions présentes ? Un directeur, un chef de service, un travailleur social, une personne concernée, un élu, autres ? Quelle fonction n'est jamais représentée ? Pourquoi selon vous ?
- Parmi les acteurs présents, qui s'exprime ? Qui ne s'exprime jamais ? Qui anime ? Comment les réunions sont-elles préparées ? Les ordres du jour sont-ils diffusés ? L'ordre du jour laisse-t-il la possibilité à chacun de s'exprimer ? L'animation de la séance est-elle assurée par le même animateur ou cette animation est-elle tournante ?
- Existe-t-il un compte rendu de chaque réunion ? Est-il diffusé, lu ? Comment s'en emparent les acteurs ?
- En conclusion, ces différents éléments vont-ils, selon vous, dans le sens d'un fonctionnement démocratique ?

### Fiche n° 4 – Méthodes et techniques d'évaluation des projets partenariaux et de réseaux

**Toujours dans la partie « Analyse » de votre action, vous allez proposer une évaluation du dispositif. Nous pouvons vous proposer de suivre la méthodologie suivante (indiquée dans le référentiel de compétences) :**

- Se poser d'abord la question suivante : Que veut-on évaluer ? Quel changement par rapport à une situation donnée ?
- Définir les critères d'évaluation collégialement ou dans le cadre d'un petit groupe de travail représentatif. Ne pas oublier d'inclure dans ce groupe les personnes concernées.
- Identifier les indicateurs pertinents en fonction de ce que l'on souhaite évaluer et réaliser une grille d'évaluation à partir de ces indicateurs.
- Faire un premier état des lieux de ces indicateurs au moment du démarrage de l'action.
- Définir à quels intervalles il est pertinent de réaliser des points d'évaluation afin de mesurer les avancées. En début de démarche, une évaluation tous les six mois semble pertinente. Puis une fois par an pour réajuster peut être une bonne fréquence.
- Dans le cadre d'entretiens individuels ou collectifs, demandez à chaque acteur à la fin de l'action ou d'un temps d'expérimentation donné de renseigner cette grille d'évaluation.
- Soumettre des questionnaires au moment des réunions ou *a posteriori*.
- Procéder par une observation de plusieurs réunions (auprès des usagers), de préférence par un acteur externe et neutre pour mesurer l'évolution des comportements en réunion, les postures, les prises de parole.

« Il est également important d'évaluer les différents éléments du processus permettant la participation. Les différentes conditions de réussite ont-elles été respectées ?

**Les éléments à analyser, en fonction du type d'instance, peuvent être :**

– la clarté des objectifs du dispositif ;
– les modalités de communication sur le dispositif ;
– les modalités d'identification des participants ;
– la gestion des aspects logistiques (défraiements, collation, déplacements…) ;
– les conditions de préparation des participants, le cas échéant.

**Lors de la réunion :**

– l'accueil ;
– la clarté et la pertinence des animations ;
– la durée de la réunion ;

– la qualité des échanges au sein de l'instance, la place des personnes…[3] »
Dans le bilan : décrire la situation avant, après, les apports, les manques, les effets pervers éventuels de l'intervention et comment corriger ces effets pervers.

- Se questionner sur la dimension démocratique de l'action (voir fiche n° 6) : quelles sont les réussites, les difficultés et les pistes d'amélioration ?
- Quels sont les impacts de la participation pour les personnes concernées, les professionnels, les structures et les dispositifs ? Bref... cette démarche participative a-t-elle les effets désirés ?
- Faire une synthèse des différentes évaluations intermédiaires.
- Restituer cette évaluation auprès du plus grand nombre d'acteurs possibles.

## Fiche n° 5 – Techniques de recherche documentaire et de veille professionnelle

Au sens propre du terme, la « veille » signifie l'« absence de sommeil pendant le temps destiné au repos ». Au sens figuré, on parlera de veille pour désigner le fait de se tenir au courant des informations pertinentes à un domaine défini.
Historiquement, le concept de veille prend son essor en France dans les années 1980, comme réponse au défi de l'explosion informationnelle dans l'entreprise. L'objectif est alors de « réhabiliter la documentation et de proposer des outils stratégiques et des modèles opérationnels d'aide à la décision aux responsables d'entreprise. Par opposition à la recherche documentaire, la veille n'a pas pour objectif de répondre à un besoin ponctuel. Pour le veilleur, elle est le fruit d'un travail continu de surveillance et d'écoute de l'environnement dans lequel il évolue. La connaissance régulièrement actualisée des informations qu'il possède sur son environnement doit lui permettre d'agir en pleine connaissance des niches[4], des aléas et des risques existants ou à venir en rapport avec son activité ou celle de l'organisation à laquelle il appartient[5] ».
Qu'en est-il maintenant de la veille sociale à proprement parler pour le DC4 ? La veille sociale comprend une veille documentaire orientée vers des domaines particuliers comme les faits de société, les nouveaux textes juridiques et plus largement les politiques sociales, ainsi que vers les pratiques professionnelles, notamment les actions partenariales.

### La veille législative...

Il est nécessaire pour un assistant social de se tenir informé des évolutions législatives et des grandes orientations politiques. Même s'il n'est pas possible d'être au courant de tous les rapports parlementaires, des projets de loi ou même de toutes les lois votées dans le domaine social, il est important, en revanche, de savoir ce qui est dans « l'air du temps ». Quels sont les faits de société actuels qui génèrent du débat et des projets de loi ? Quelle avancée sociale, quelle loi va être votée ou quelle réforme va modifier le quotidien des personnes concernées et celui des travailleurs sociaux ?

## Fiche n° 6 – Démarches et outils favorisant la participation. Deux exemples d'actions partenariales incluant les usagers

**Cette fiche vous permettra d'analyser la dimension démocratique des actions partenariales mises en place. Cela concerne davantage les actions partenariales menées dans le cadre de l'intervention sociale collective. Précisons tout d'abord ce qu'est une instance participative dans le champ du social.** « Il s'agit de l'ensemble des dispositifs institutionnels, officiellement mis en œuvre par les autorités publiques, à toutes les échelles, dans le but d'associer tout ou partie d'un public à un échange de la meilleure qualité possible, afin d'en faire des parties prenantes du processus décisionnel dans un secteur déterminé d'action publique[6]. »

3. https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/kit_de_la_participation_complet_.pdf, consulté le 24 mai 2022. Ce kit de la participation est destiné à l'ensemble des acteurs qui souhaitent mettre en place une démarche de participation des personnes aux politiques de solidarité.
4. Par « niche », il faut entendre ici une opportunité pour le veilleur.
5. Brun-Picard C., « Sciences humaines et sociales : pistes pour une veille scientifique », in revue *Interrogations*, n° 12, 2011, https://www.revue-interrogations.org/Sciences-humaines-et-sociales, consulté le 9 novembre 2018.
6. Gourgues G., *Les Politiques de démocratie participative*, Presses universitaires de Grenoble, 2013, p.13.

« Il s'agit plus précisément pour chaque participant à la discussion d'appliquer les normes du débat selon les exigences fixées par la philosophie de l'espace public habermassien (Habermas 1987d : 330 ; Marcoccia 2003a : 13-14) :

- l'autonomie par rapport aux pouvoirs politiques et économiques ;
- l'adoption d'un modèle de l'échange rationnel ;
- la capacité de critiquer ses propres valeurs et intérêts ;
- d'écouter les autres et d'accepter leurs critiques ;
- la sincérité dans l'engagement ;
- et l'égalité entre participants.

Dans cette philosophie souvent interprétée comme une théorie irénique[7] de la communication, la recherche sincère d'un consensus semble être la norme principale de la discussion, qui donne sens à toutes les autres : la finalité ultime de l'agir communicationnel serait selon cette lecture de la pensée de Habermas, l'effort effectué par chacun pour tenter de comprendre la position et les motivations de l'autre, en vue de l'accord entre tous les citoyens autour d'un projet commun de société (1986a : 156)[8]. »

**Quelles sont ces instances prévues dans le cadre de l'action sociale ?**

- Depuis trente ans, un certain nombre de textes législatifs ont consacré le principe de la participation citoyenne. Dans la loi n° 85-729 du 18 juillet 1985 relative à la définition et à la mise en œuvre de principes d'aménagement, le conseil municipal délibère sur les objectifs poursuivis et sur les modalités d'une concertation associant, pendant toute la durée du projet, les habitants…
- L'article 10 de la loi d'orientation n° 92-125 du 6 février 1992 relative à l'administration territoriale de la République instaure le droit des habitants de la commune à être informés des affaires de celles-ci et à être consultés sur les décisions qui les concernent.
- La loi n° 2002-276 du 27 février 2002 relative à la démocratie de proximité oblige les communes de 80 000 habitants et plus d'organiser des conseils de quartier.
- La loi n° 20146173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine inscrit la politique de la ville dans une démarche de coconstruction et de coformation avec les habitants.

**Dans le champ des politiques de santé publique :**

- La loi Kouchner fait participer les usagers aux conseils régionaux de santé. La conférence nationale de santé (CNS) a aussi vocation à relayer les demandes des usagers vers les pouvoirs publics.

**Dans le champ médico-social** à proprement parler, un certain nombre de lois reconnaissent le droit des administrés, des familles, des usagers du service social :

- La loi du 6 juin 1984 relative aux droits des familles dans leurs rapports avec les services chargés de la protection de la famille et de l'enfance, et au statut des pupilles de l'État initie ce mouvement.
- En 1985, les parents sont reconnus comme ayants droit à part entière dans la mise en œuvre de la politique les concernant.
- En 1990, la Convention internationale des droits de l'enfant consacre la participation de l'enfant à la vie sociale.
- La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale consacre les droits fondamentaux pour les personnes accueillies ou accompagnées et fournit les outils (livrets d'accueil, règlement de fonctionnement, conseil de la vie sociale) pour les exercer et les faire respecter (articles L.311-3 et suivant du code de l'action sociale et des familles).
- La loi crée aussi les conseils départementaux consultatifs des personnes handicapées (CDCPH), chargés de faire des propositions pour mettre en œuvre, au niveau local, la politique en direction des personnes en situation de handicap.
- À partir des années 2000, la stratégie pour l'inclusion sociale, définie à Lisbonne, dans le but de réduire la pauvreté à l'horizon 2010, assigne aux politiques d'inclusion sociale l'objectif d'associer les personnes pré-

7. Du grec *iréné*, « la paix ». Attitude de compréhension et de charité, adoptée entre chrétiens de confessions différentes pour l'exposé et l'étude des problèmes qui les séparent (définition du *Petit Larousse*). Par extension, attitude un peu idéaliste.

8. Mandelcwajg S., thèse *L'Efficacité des discours médiatisés par ordinateur* – formation doctorale Réseaux, connaissances, organisation, sciences des systèmes technologiques et organisationnels – soutenue le 15 octobre 2008 (université de technologie de Troyes), p. 23.

caires. Au sein du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE)[9], huit membres siègent dans le collège des personnes en situation de pauvreté ou de précarité (arrêté du 14 septembre 2017).

- La loi du 1er décembre 2008 généralisant le RSA prévoit l'implication des allocataires dans le fonctionnement et l'évaluation du dispositif RSA. Cette implication est protéiforme : animation d'« équipes pluridisciplinaires », « groupes de bénéficiaires » (allocataires), accompagnement individuel. Dans le domaine de la petite enfance et dans la protection de l'enfance, les lois du 5 mars 2007 relatives à la participation et du 14 mars 2016 déclinent la mise en œuvre de cette participation *via* un schéma départemental de l'enfance et renforcent la dynamique initiée dans les années 1980.
- La loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement propose une approche rénovée de l'appréhension de la politique en direction des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, en prévoyant la fusion du CODERPA[10] et du CDCPH en une seule instance, au sein des Comités départementaux de la citoyenneté et de l'autonomie[11].

**Exemple n° 1 : le conseil de la vie sociale (CVS)**

Le conseil de la vie sociale (CVS) est un outil privilégié de l'expression démocratique au sein des établissements sociaux et médico-sociaux. Les modalités de mise en place et de fonctionnement du CVS sont entrées en vigueur par le décret du 25 mars 2004 et le décret du 2 novembre 2005.

Afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement de l'établissement ou du service, il est institué soit un conseil de la vie sociale, soit d'autres formes de participation. Les établissements d'accueil sont les lieux privilégiés des conseils de la vie sociale (CVS), mais ceux-ci concernent aussi les structures d'aide à domicile. Dans les services sociaux « classiques », l'établissement d'un CVS n'est pas obligatoire (article L. 311-6 du code de l'action sociale et des familles).

Le président est élu parmi les usagers, eux-mêmes élus par les membres du conseil. La durée des mandats des membres du conseil de la vie sociale est d'un an au minimum et de trois ans au maximum.

Le conseil de la vie sociale donne son avis et émet des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service et notamment sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques, les projets de travaux et d'équipements, la nature et le prix des services rendus, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture, l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants, les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge…

Les avis et les propositions adoptés par les membres du conseil de la vie sociale font l'objet d'un relevé de conclusions qui doit obligatoirement faire connaître aux membres du conseil de la vie sociale les suites, favorables ou défavorables, qui sont réservées aux avis et aux propositions formulés.

En 2009, dans un article paru dans la *Revue française de service social*[12], Catherine Étienne, assistante sociale et consultante, rend compte d'expériences menées au sein de la Fédération des acteurs de la solidarité (FAS) et de certains centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) ayant la volonté réelle de promouvoir la parole des usagers. Elle définit le processus participatif comme une démarche qui favorise une véritable implication des personnes en situation d'exclusion dans l'élaboration des décisions les concernant. Ainsi, la FNARS Picardie a organisé, à la demande des usagers, trois jours de formation portant sur la clarification des enjeux du CVS, identifiant des éléments indispensables à la préparation, à l'animation et au suivi des réunions du CVS, par des exercices et jeux de prise de parole en réunion. L'objectif est de partager les mêmes informations et les mêmes références, de rétablir une égalité de parole entre travailleurs sociaux et

9. Le CNLE a été créé par la loi n° 88-1088 du 1er décembre 1988 modifiée, relative au revenu minimum d'insertion.
10. Comité départemental des retraités et des personnes âgées, comité consultatif qui constitue un lieu de dialogue, d'information et de réflexion au sein duquel les représentants des retraités et des personnes âgées participent à l'élaboration et à l'application de projets de toute nature les concernant, avec les professionnels et les principaux organismes chargés de mettre en œuvre les actions en leur faveur au sein du département.
11. https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/acteurs/instances-rattachees/haut-conseil-du-travail-social-hcts/rapports-et-publications-du-hcts/guides-et-fiches/article/kit-participation-citoyenne-aux-politiques-de-solidarites
12. Étienne C., « La participation, ça s'apprend ! Former les usagers, administrateur et travailleurs de CHRS à leur rôle de représentant au conseil de vie sociale », in *Revue française de service social*, n° 232, 2009-1, « Osons le collectif : changer de regard, changer de positionnement », pp. 60-69.

usagers (« oser dire »), de favoriser une véritable écoute des points de vue de chaque type d'acteur.
Le principe de ce type de formation, c'est que tous les acteurs, travailleurs sociaux, usagers, administrateurs sont à égalité de traitement au sein de la formation-action, et à égalité de parole. Ces différents acteurs s'engagent dans une coproduction des principes et des textes de référence.
Voici quelques témoignages de ces différents acteurs ;

• Un sentiment de reconnaissance et une plus grande confiance en soi pour les usagers : « J'ai découvert que ma parole vaut quelque chose » ; « Je sais maintenant que je peux être utile, faire des choses bien » ; « La formation m'a permis de penser que j'étais capable de me représenter en tant que déléguée » ; « Je me sens plus à l'aise pour m'exprimer en public[13]. »

• Une remise en question des pratiques et des fonctionnements pour les travailleurs sociaux qui constatent que les choses évoluent progressivement dans leurs établissements respectifs : « On a acquis le réflexe usager, c'est-à-dire qu'on se pose systématiquement la question en réunion d'équipe de savoir quel est leur point de vue. Nos prises de décision sont moins arbitraires » ; « Nous avons revu certaines pratiques, certaines habitudes de travail qui n'avaient pas été interrogées depuis longtemps, et qui ne paraissaient plus pertinentes. C'est une remise en question salutaire[14]. »

**Exemple 2 : la participation des bénéficiaires du RSA à l'évaluation du dispositif**

Certains départements mettent en place des groupes citoyens. Dans le cadre du RSA, la loi exige que les bénéficiaires prennent part aux décisions qui les concernent individuellement. La création d'équipes pluridisciplinaires est une des possibilités de démarche participative retenue par le département du Val-de-Marne. L'équipe pluridisciplinaire, introduite par l'article L.262-37 du CASF, devient alors « l'instance consultative préalable aux décisions de réorientation vers des organismes d'insertion sociale ou professionnelle et de réduction ou de suspension, prises au titre de l'article L. 362-37 du CASF, du revenu de solidarité active qui affecte les bénéficiaires ». Six groupes citoyens ont ainsi été créés en 2011, animés par l'animateur local d'insertion (ALI). Ils désignèrent parmi leurs membres leurs représentants en équipe pluridisciplinaire. « Pour la première fois, la loi exige que les bénéficiaires prennent part aux décisions qui les concernent individuellement. S'inscrivant dans un mouvement général d'une reconnaissance de l'expertise d'usage des citoyens, ils sont invités à délibérer avec des professionnels ou des élus dans certains territoires » suivant la logique de territorialisation de l'action sociale. Composés à la fois de personnes concernées et de membres du conseil départemental, ils furent surnommés, non sans humour, les « rencontres des sans-voix et des « sans-oreilles ». Ils purent déconstruire certaines de leurs représentations et se sentir valorisés.
Ces groupes ont pu bénéficier d'une « coformation ». Ils ont été à l'initiative d'outils pour décrypter les institutions. Mais, surtout, ils sont à la base d'une action sur la valorisation des compétences des personnes au RSA[15].
Les membres du groupe confrontés à la désaffiliation sociale, qui peut conduire à la relégation, ont retrouvé le sentiment d'être citoyen de droit.

**Témoignage**

« Les professionnels ont une vision partielle, en fonction d'où ils travaillent : la caisse d'allocations familiales ne voit pas ce qui se passe à Pôle emploi, alors que nous on a les deux pieds dedans. Ils confirment alors la plus-value apportée par leur présence. Les échanges avec les autres membres du groupe permirent à tous de profiter de l'évolution de leur posture et de ce qu'ils avaient appris[16] ».

**Mesurer les effets et impacts de la participation**

Plusieurs indicateurs, essentiellement qualitatifs, permettent d'évaluer les effets de la participation :
« Sur les politiques publiques :
– l'envoi et la lecture des comptes rendus des réunions aux élus concernés ;
– l'invitation et la présence des élus lors de réunions ;
– la satisfaction des élus par rapport au dispositif de participation ;

13. Étienne C., « La participation, ça s'apprend ! Former les usagers, administrateur et travailleurs de CHRS à leur rôle de représentant au conseil de vie sociale », in *Revue française de service social*, n° 232, 2009-1, « Osons le collectif : changer de regard, changer de positionnement », p. 65.
14. *Idem*.
15. Compain A., Pierre P., « Le Val-de-Marne (94) : une collectivité promotrice... », in *Revue française de service social*, n° 260, 2016-1, pp. 77-90.
16. *Idem*, p. 87.

– l'évolution des représentations des élus ;
– l'évolution de l'organisation et du fonctionnement des réunions institutionnelles ;
– le nombre de mesures et propositions retenues et mises en place par rapport au nombre de mesures proposées.

Sur les professionnels :
– le nombre de professionnels participant au dispositif de participation ;
– la satisfaction des professionnels participants ;
– l'évolution des représentations des professionnels ;
– l'évolution des pratiques professionnelles et du rapport aux personnes accompagnées.

Sur les personnes en situation de précarité participantes :
– la satisfaction des personnes concernées participant ;
– le nombre de prises de parole ;
– la prise de confiance en soi, l'évolution de l'estime de soi ;
– la restauration de son pouvoir d'agir et l'évolution des connaissances ;
– la restauration du lien social.

Pour la structure :
– le nombre de nouveaux partenariats et l'évolution de la gouvernance ;
– l'impact sur les démarches d'insertion socioprofessionnelle personnelles. »

Quel est l'impact de cette participation sur les usagers du service social[17] ?

**Fiche n° 7 – Animer une réunion avec des personnes concernées**

Beaucoup d'actions partenariales prennent la forme d'interventions sociales collectives. Voici quelques conseils pour animer un groupe dans le respect des principes démocratiques.

Un certain nombre de conditions doivent être réunies pour permettre la libre expression des personnes concernées dans une réunion.

Comme pour toute réunion, le contenu de la réunion et son animation doivent être envisagés au préalable. Pour cela, il est nécessaire de définir l'ordre du jour et les modalités d'animation. Une coanimation est plus confortable et plus efficace. Elle permet en outre d'associer une personne concernée comme coanimateur. L'assistant social peut être déstabilisé car sa posture va évoluer lors de l'animation. Il n'est plus le référent RSA ou l'ASS de secteur. Il devient un animateur et un facilitateur de la parole.

De même pour une personne concernée, elle n'est plus ni en demande, ni bénéficiaire, ni allocataire. Elle est pleinement animatrice et facilitatrice de la parole. Une coanimation permet la fin d'une dissymétrie induite par la relation d'aide. L'ASS se retrouve au même niveau que la personne concernée. De plus, la personne concernée possède une expertise de la situation, ce qui n'est pas négligeable pour comprendre l'expression des besoins des personnes. Dans une visée d'empowerment, il est souhaitable à terme d'envisager une animation assurée uniquement par les personnes concernées.

Cependant, les animateurs se doivent de conserver une forme de neutralité pendant l'animation de la réunion : ils ne doivent ni donner leur avis, ni influencer la parole des participants, mais garantir un environnement qui permette l'expression.

Les deux animateurs peuvent réfléchir en amont à la manière de se répartir les rôles durant la réunion : Qui annonce les thématiques ? Qui est gardien du temps ? Qui prend des notes ? Qui propose à la fin une synthèse de la réunion et fait valider, dans un premier temps, les décisions et plans d'action décidés lors de la réunion et, dans un deuxième temps, les éléments qui, le cas échéant, seront « remontés » auprès des décideurs ou pouvoirs publics ?

**Le rôle de l'animateur**

- Poser le cadre concernant la prise de parole, la nécessité de s'écouter, de ne pas couper l'autre. Il est possible d'instaurer par exemple la technique du bâton de parole. Lorsqu'une personne est en possession du

17. https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/kit_de_la_participation_complet_.pdf, consulté le 1er octobre 2018. Ce kit de la participation est destiné à l'ensemble des acteurs qui souhaitent mettre en place une démarche de participation des personnes aux politiques de solidarité. Il se décline en 12 fiches opérationnelles illustrées avec des exemples d'outils et de pratiques inspirantes.

ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL

ITINÉRAIRES PRO

# DEASS

Diplôme d'État d'assistant de service social

## Un livre complet pour réussir les épreuves du DC4 de votre formation

- **Toute la méthodologie sur les épreuves de certification du DC4 :** modalités, conseils pas à pas, attentes du jury, critères d'évaluation, outils d'aide à la rédaction, etc.
- **Une synthèse des connaissances à mobiliser pour le DC4 :** toutes les définitions et tous les textes de loi du programme à retenir.
- **Des exemples concrets de mises en situation professionnelle** et des fiches méthodologiques.

**Tout savoir sur le DC4**

- La méthodologie des épreuves
- Les acteurs du travail social
- Les politiques sociales
- Le partenariat, les réseaux, la médiation

Ouvrage coordonné par **Yvette Molina**, responsable du centre de recherche d'Askoria.

**Sarah Ferrand** est formatrice et responsable des DC1 et DC4 (IRTS de Montrouge-Neuilly-sur-Marne).

**Chloé Le Roch** est assistante de service social, formatrice et responsable du DC4 (IUT Paris-Rives de Seine)

**Marie Rolland** a été assistante de service social, juriste et formatrice.

Et aussi :

ISBN : 978-2-311-20789-7

Vuibert N°1 DIPLÔMES DU SOCIAL