

DEASS

Diplôme d'État d'assistant de service social

TOUT-EN-UN
BC 1 à 4



La référence pour réussir !

- ➔ Comprendre la formation, les stages et le métier
- ➔ Maîtriser les notions, les méthodes, les outils et les postures professionnelles
- ➔ S'entraîner efficacement grâce aux QCM et mises en situation professionnelle
- ➔ Mémoriser autrement grâce aux schémas et corrigés en cartes mentales

+ EN LIGNE



- QCM bilan
- 60 flashcards
- Témoignages audio

DEASS

Diplôme d'État d'assistant de service social

TOUT-EN-UN
BC 1 à 4

Les auteurs :

Virginie Rouchouse est assistante de service social, formatrice d'adultes et créatrice du compte Instagram @ParlonsSocial. Elle est également l'autrice de *Mon carnet de stage en travail social* (éditions Vuibert).

Angéline Pariscoat est assistante de service social, intervenante dans des écoles de travail social et jury d'examens pour les travailleurs sociaux.

Charles Feneyrols est assistant de service social, mandataire à la protection des majeurs, spécialisé dans les publics migrants et en errance.

Flashcards interactives

Pour des révisions nomades, retrouvez vos flashcards interactives à télécharger



www.lienmini.fr/224238-FLASH1

QCM bilan

À la fin de vos révisions, testez vos connaissances ici :



www.lienmini.fr/224238-BILAN

ISBN : 978-2-311-22423-8

Création de couverture : Emmanuel Linares
Composition : Pamela Cauvin et PCA

Vuibert s'engage
durablement
pour l'environnement



Ce livre ne peut être reproduit ni utilisé à des fins d'entraînement de systèmes d'intelligence artificielle. La fouille de textes et de données est interdite conformément à l'article 4(3) de la Directive (UE) 2019/790.

Dans le cas où le livre comporte des ressources numériques en ligne, ces dernières sont des compléments offerts à l'achat du livre. Par respect du droit d'auteurs, ces ressources sont incessibles, interdites de reproduction et réservées à un usage strictement personnel. Elles sont soumises aux conditions d'utilisation en vigueur (CGU) accessibles sur notre site et peuvent, pour des raisons commerciales, légales, d'évolution technique ou de contenu, être supprimées ou interrompues à tout moment, sans garantie de maintien ou de compensation.

Dans le cas où les QR codes et liens hypertextes permettent d'accéder à des sites internet tiers, la responsabilité des éditions Vuibert n'est pas engagée, notamment quant à leur éventuel dysfonctionnement ou à leur indisponibilité d'accès. 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

© Vuibert – octobre 2026 – 5 allée de la 2^e DB, 75015 Paris
Site internet : <http://www.vuibert.fr>

SOMMAIRE

Introduction

8

BC 1	– Concevoir et conduire un accompagnement social global favorisant l'insertion sociale et l'amélioration des conditions de vie	14
-------------	---	-----------

UF 1	Champs d'intervention de l'assistant de service social	17
-------------	---	-----------

FICHE 1.	CONNAISSANCES – Le métier d'Assistant de Service Social	18
FICHE 2.	CONNAISSANCES – Les compétences et la posture de l'ASS	20
FICHE 3.	CONNAISSANCES – Les champs et les lieux d'intervention de l'ASS	22
FICHE 4.	CONNAISSANCES – Les fondements historiques et philosophiques de l'action sociale	24
FICHE 5.	CONNAISSANCES – Le cadre institutionnel, administratif, juridique et politique de l'action sociale et du service social	29
FICHE 6.	CONNAISSANCES – La protection sociale	34
FICHE 7.	CONNAISSANCES – La responsabilité civile, pénale, administrative et professionnelle	37
FICHE 8.	MÉTHODOLOGIE – Les techniques d'animation et gestion des groupes	39
FICHE 9.	MÉTHODOLOGIE – Méthodes d'intervention selon le contexte professionnel	42
FICHE 10.	MÉTHODOLOGIE – L'ISAP et l'ISIC	44
FICHE 11.	MÉTHODOLOGIE – L'évaluation de l'intervention sociale	49
FICHE 12.	MÉTHODOLOGIE – Le conseil et l'orientation	53
FICHE 13.	MÉTHODOLOGIE – Les démarches d'« aller vers » et de prévention	55

UF 2	La relation d'aide	59
-------------	---------------------------	-----------

FICHE 14.	CONNAISSANCES – Les fondements de la relation d'aide	60
FICHE 15.	CONNAISSANCES – Les enjeux et finalités de la relation d'aide	62
FICHE 16.	CONNAISSANCES – La demande d'aide	64
FICHE 17.	CONNAISSANCES – L'aide psychosociale	66
FICHE 18.	CONNAISSANCES – Les dispositifs de protection des personnes vulnérables et l'aide contrainte	70
FICHE 19.	CONNAISSANCES – Le rapport à l'argent	75
FICHE 20.	CONNAISSANCES – La procédure de surendettement	77
FICHE 21.	MÉTHODOLOGIE – Les techniques de négociation et de médiation	79
FICHE 22.	MÉTHODOLOGIE – L'intermédiation administrative et les écrits professionnels	83
FICHE 23.	MÉTHODOLOGIE – Le contrat en travail social	85

UF 3	L'accès aux droits	89
FICHE 24.	CONNAISSANCES – Les droits, les devoirs et la citoyenneté	90
FICHE 25.	CONNAISSANCES – Les droits, les prestations et les établissements	93
FICHE 26.	MÉTHODOLOGIE – La prévention individuelle et collective des situations de non-recours	102
FICHE 27.	MÉTHODOLOGIE – L'accès aux droits et aux services numériques	104
UF 4	La coordination de l'accompagnement social global	107
FICHE 28.	CONNAISSANCES – Les enjeux de la continuité dans la coordination de parcours	108
FICHE 29.	CONNAISSANCES – Le référent de parcours	111
FICHE 30.	MÉTHODOLOGIE – La démarche de référent de parcours	113
FICHE 31.	MÉTHODOLOGIE – La coordination de projet ou d'activité	115
BC 2	– Favoriser et soutenir l'autodétermination des individus et des collectifs dans un but d'émancipation	118
UF 1	Individus, groupes et société	121
FICHE 1.	CONNAISSANCES – Les libertés et les droits fondamentaux	122
FICHE 2.	CONNAISSANCES – La citoyenneté et la laïcité	124
FICHE 3.	CONNAISSANCES – La diversité des besoins et des publics en travail social	127
FICHE 4.	CONNAISSANCES – L'inclusion et l'exclusion	129
FICHE 5.	CONNAISSANCES – Les trajectoires et parcours migratoires	133
FICHE 6.	CONNAISSANCES – L'approche par le genre et les rapports sociaux de sexe	137
FICHE 7.	CONNAISSANCES – Les principaux troubles en santé somatique et psychique	141
FICHE 8.	CONNAISSANCES – Les typologies de handicap notamment les TND	147
UF 2	L'accompagnement individuel et collectif en travail social	153
FICHE 9.	CONNAISSANCES – La culture de la bientraitance	154
FICHE 10.	CONNAISSANCES – Les approches collectives et territoriales en travail social	157
FICHE 11.	CONNAISSANCES – L'articulation des différents niveaux de projets en travail social	160
FICHE 12.	CONNAISSANCES – Le travail social et le développement social	164
FICHE 13.	CONNAISSANCES – Les espaces et les lieux d'intervention	167
FICHE 14.	CONNAISSANCES – L'accompagnement et la temporalité	169
FICHE 15.	CONNAISSANCES – Les violences familiales et les violences faites aux femmes	173
FICHE 16.	CONNAISSANCES – Les phénomènes de violence en établissement	179
FICHE 17.	CONNAISSANCES – La prévention et la promotion de la santé	182
FICHE 18.	CONNAISSANCES – La lutte contre la maltraitance et les violences éducatives, sexuelles intrafamiliales	185

FICHE 19. CONNAISSANCES	– Les manifestations d’agressivité et de violences	191
FICHE 20. CONNAISSANCES	– Les représentations sociales	197
FICHE 21. CONNAISSANCES	– Le corps, les émotions et les relations	199
FICHE 22. CONNAISSANCES	– La vie intime, affective et sexuelle (VIAS)	201
FICHE 23. CONNAISSANCES	– L’épuisement professionnel et la fatigue compassionnelle	204
FICHE 24. MÉTHODOLOGIE	– L’accueil	206
FICHE 25. MÉTHODOLOGIE	– L’écoute active et l’empathie	208
FICHE 26. MÉTHODOLOGIE	– L’observation et le recueil d’informations	210
FICHE 27. MÉTHODOLOGIE	– L’approche systémique	213
FICHE 28. MÉTHODOLOGIE	– Les techniques d’entretien individuel et collectif	218
FICHE 29. MÉTHODOLOGIE	– La méthodologie d’élaboration des écrits professionnels et le partage d’informations	222
FICHE 30. MÉTHODOLOGIE	– Les méthodes et techniques participatives	228
FICHE 31. MÉTHODOLOGIE	– Les méthodes et outils de la démarche de projet	232
FICHE 32. MÉTHODOLOGIE	– La démarche de développement social	235
FICHE 33. MÉTHODOLOGIE	– Les fondamentaux de la communication alternative et améliorée	239
FICHE 34. MÉTHODOLOGIE	– La communication non violente (CNV)	243
FICHE 35. MÉTHODOLOGIE	– L’intervention dans les situations à risque ou d’urgence	245
UF 3	Éthique et réflexivité	249
FICHE 36. CONNAISSANCES	– L’éthique, la morale et la déontologie en travail social	250
FICHE 37. CONNAISSANCES	– Les dilemmes éthiques	253
FICHE 38. CONNAISSANCES	– Les devoirs, les obligations et les responsabilités professionnelles	256
FICHE 39. MÉTHODOLOGIE	– Le questionnement éthique individuel et collectif	260
FICHE 40. MÉTHODOLOGIE	– La démarche de délibération réflexive et le processus d’apprentissage	263
BC 3	– S’inscrire dans une dynamique partenariale et territoriale en lien avec la mise en oeuvre des politiques de cohésion sociale	268
UF 1	L’action publique et ses transformations	271
FICHE 1. CONNAISSANCES	– Une introduction au droit	272
FICHE 2. CONNAISSANCES	– L’évolution des politiques de cohésion sociale et de santé publique	276
FICHE 3. CONNAISSANCES	– L’organisation administrative	280
FICHE 4. CONNAISSANCES	– Les dispositifs de lutte contre les violences et discriminations	285

FICHE 5.	CONNAISSANCES	– L'influence des politiques européennes et internationales sur les dispositifs nationaux	290
FICHE 6.	MÉTHODOLOGIE	– Les méthodes et outils de la veille professionnelle	294
FICHE 7.	MÉTHODOLOGIE	– Le développement d'une expertise générique et sectorielle sur les politiques publiques	297
UF 2	Acteurs, dynamiques de territoire et transition écologique		301
FICHE 8.	CONNAISSANCES	– Les inégalités territoriales et la fracture sociale	302
FICHE 9.	CONNAISSANCES	– Les enjeux individuels et collectifs de la transition écologique	306
FICHE 10.	CONNAISSANCES	– Les vulnérabilités sociales et environnementales	311
FICHE 11.	MÉTHODOLOGIE	– La cartographie des acteurs et des ressources	315
FICHE 12.	MÉTHODOLOGIE	– Le travail en réseau et en partenariat	318
UF 3	Démarche d'enquête et d'initiation à la recherche		323
FICHE 13.	CONNAISSANCES	– Les fondamentaux de la recherche en sciences humaines et sociales	324
FICHE 14.	MÉTHODOLOGIE	– La problématisation d'une question sociale fondée sur l'observation et l'analyse des besoins	327
FICHE 15.	MÉTHODOLOGIE	– Le choix des méthodes et outils d'enquêtes	331
FICHE 16.	MÉTHODOLOGIE	– La collecte et l'analyse des données	336
FICHE 17.	MÉTHODOLOGIE	– L'élaboration de préconisations	339
FICHE 18.	MÉTHODOLOGIE	– La communication et la valorisation des résultats	341
BC 4	– S'inscrire dans un contexte professionnel du travail social		342
UF 1	Sociologie, psychologie et droit du travail		245
FICHE 1.	CONNAISSANCES	– L'organisation sociale et les formes de travail	346
FICHE 2.	CONNAISSANCES	– Les transformations du monde du travail	352
FICHE 3.	CONNAISSANCES	– Les droits et devoirs des salariés et des employeurs	356
FICHE 4.	CONNAISSANCES	– Les rapports au travail, au métier et aux organisations de travail	361
UF 2	Travail collaboratif et autonomie professionnelle		369
FICHE 5.	CONNAISSANCES	– La dynamique du travail d'équipe	370
FICHE 6.	CONNAISSANCES	– Les discriminations et le harcèlement au travail	375
FICHE 7.	CONNAISSANCES	– Les dispositifs d'alerte et déclaration d'incidents	379
FICHE 8.	MÉTHODOLOGIE	– Les méthodes et outils d'organisation, de planification et d'adaptation de son activité	384
FICHE 9.	MÉTHODOLOGIE	– La coopération dans l'équipe	388
UF 3	Communication professionnelle et usages numériques		393

FICHE 10. CONNAISSANCES	– Les enjeux de la communication professionnelle orale, écrite, formelle et informelle	394
FICHE 11. CONNAISSANCES	– Les aspects juridiques et réglementaires de la communication professionnelle et du partage d'informations	398
FICHE 12. CONNAISSANCES	– La prévention des risques liés à l'utilisation du numérique et à la fracture numérique pour les personnes accompagnées	404
FICHE 13. CONNAISSANCES	– Les usages sociaux et les enjeux du numérique et de l'intelligence artificielle	409
FICHE 14. MÉTHODOLOGIE	– Les méthodes et supports de communication, de transmission et de partage de l'information	416
FICHE 15. MÉTHODOLOGIE	– Les espaces et les outils du travail collaboratif	422
UF 4	Langues et cultures étrangères	425
FICHE 16. CONNAISSANCES	– Les enjeux de l'intervention sociale à l'échelle internationale	426
FICHE 17. MÉTHODOLOGIE	– La communication en langue vivante étrangère dans le cadre professionnel	432
UF 5	Amélioration continue des pratiques et démarche qualité	437
FICHE 18. CONNAISSANCES	– Les principes de la démarche d'amélioration continue de la qualité	438
FICHE 19. MÉTHODOLOGIE	– Les outils d'évaluation de l'activité professionnelle	443

FICHES NUMÉRIQUES

- L'approche du développement tout au long de la vie (BC 2 - UF 1)
- Les rapports sociaux et les inégalités (BC 2 - UF 1)
- Les valeurs du travail social et l'identité professionnelle (BC 2 - UF 3)
- L'approche territoriale systémique et les leviers d'inclusion (BC 3 - UF 2)
- L'articulation des données sociales et environnementales dans les diagnostics de territoire (BC 3 - UF 2)
- Les rapports sociaux dans les organisations de travail (BC 4 - UF 1)
- La prévention des risques professionnels (BC 4 - UF 1)
- L'approche comparative interculturelle de l'intervention sociale en Europe (BC 4 - UF 4)
- Les pratiques socio-éducatives et pédagogiques en France et en Europe (BC 4 - UF 4)
- La compréhension de textes en langue vivante étrangère (BC 4 - UF 4)
- Les enjeux du rapport d'activité (BC 4 - UF 5)
- Les méthodes et outils d'élaboration du rapport d'activité (BC 4 - UF 5)



www.lienmini.fr/224238-69

INTRODUCTION

Le DEASS est un diplôme d'état qui s'appuie sur un référentiel. Il permet l'obtention d'un diplôme de niveau 6, équivalent à une licence universitaire. La formation initiale dure trois ans. Elle est organisée sur six semestres représentant 180 crédits européens (ECTS) répartis sur quatre blocs de compétences.

La durée de formation est de 3 442 heures, réparties en 1 517 heures de formation théorique (dont 12 heures d'accompagnement individualisé) et 1 925 heures de formation pratique, soit 55 semaines de stage sur des sites qualifiants. La formation pratique se répartit sur les trois années : la première période de stage, de 9 à 13 semaines, est centrée sur la découverte du monde professionnel, la deuxième et troisième périodes totalisent entre 42 et 46 semaines, sur deux ou trois sites qualifiants. Les stages peuvent être réalisés dans un pays membre de l'Union européenne. Vous pouvez vous rapprocher de votre établissement pour connaître les modalités précises.

A Le métier d'assistant de service social

L'assistant de service social (ASS) exerce son activité dans le champ de l'action sociale et médico-sociale dans le respect de la définition du travail social figurant à l'article D. 142.1-1 du Code de l'action sociale et des familles (CASF). Il met en œuvre un accompagnement social global visant à favoriser l'insertion sociale et à améliorer les conditions de vie des personnes accueillies ou accompagnées et des familles. Il instaure une relation d'aide qui favorise la participation des personnes dans une démarche d'accompagnement social individuel et collectif à visée préventive et inclusive.

► Le cadre général et la variété de la profession

L'ASS exerce dans le champ de l'action sociale et médico-sociale. Il peut travailler dans des établissements qui relèvent du secteur public, du secteur privé non lucratif ou du secteur privé lucratif. Il intervient au profit de tout public quelle que soit sa situation : adultes, enfants, jeunes majeurs, personnes âgées, personnes en situation de handicap, familles ou personnes isolées, personnes à domicile ou accueillies en établissement, en activité professionnelle ou en recherche d'emploi, insérées ou en grande précarité... La diversité du public accompagné fait la pluralité et la richesse du métier.

Son intervention s'effectue dans le respect du projet d'établissement et du projet personnalisé, répondant aux besoins et objectifs d'accompagnement de la personne, et s'inscrivant dans une temporalité adaptée. Elle vise autant l'autonomie que l'inclusion sociale, le maintien ou le développement des solidarités ou des liens sociaux et l'éducation à la citoyenneté. En plus de l'accompagnement social individuel, l'ASS engage et pilote des actions collectives, promeut des actions de prévention et participe aux démarches de développement social. En créant un cadre d'intervention sécurisant et bienveillant, il veille à l'intégrité physique et psychique de la personne.

► Une posture bienveillante et réflexive

L'ASS tient compte des singularités, des aspirations et des potentialités des personnes ou du groupe accueillis ou accompagnés. Garant du respect des droits et libertés des personnes, il veille à favoriser leur expression, leur participation et leur autodétermination.

Il inscrit ses actions dans une démarche réflexive et adopte un positionnement professionnel adéquat dans le respect de l'altérité et de la singularité de la personne ou du groupe en articulant les cadres légaux, éthiques et déontologiques de la profession. Cette approche garantit une intervention de qualité, respectueuse des droits et des besoins des personnes accompagnées.

Les ASS et les étudiants se préparant à l'exercice de cette profession sont tenus au secret professionnel dans les conditions et sous les réserves énoncées aux articles 226-13 et 226-14 du Code pénal et à l'article L. 411-3 du CASF. Ils interviennent également dans le respect d'une éthique professionnelle et d'un cadre déontologique garantissant la dignité, les droits et l'autonomie des personnes accompagnées.

► Le travail d'équipe à l'échelle d'un territoire

L'ASS travaille au sein d'une équipe pluriprofessionnelle ou pluridisciplinaire, il met en œuvre et coordonne des coopérations territoriales dans une logique de continuité du parcours de la personne. Il mobilise une expertise sociale en s'appuyant sur les besoins des publics, les recommandations de bonnes pratiques spécifiques à son cadre d'intervention, les transformations des politiques publiques et celles du territoire, intégrant ces évolutions dans son activité et ses modes d'intervention.

L'ASS apporte son expertise en matière de politiques sociales et de lutte contre les exclusions et les discriminations. Il exerce un rôle de conseil auprès d'institutions et d'autres professionnels.

Dans un but de transmission de connaissances et de savoir-faire professionnels, et après l'acquisition d'une expérience significative, l'ASS participe au processus de professionnalisation y compris en exerçant des fonctions de référent professionnel auprès des personnes en formation (initiale ou continue) en lien avec les établissements de formation.

B Les enjeux du nouveau référentiel

La réforme actée par l'arrêté du 22 août 2018 était centrée sur la qualification universitaire du DEASS avec un grade « licence ». Elle définissait un socle commun, les anciens domaines de compétences, DC 3 et 4 (portant sur « la communication professionnelle en travail social » et « les dynamiques interinstitutionnelles, partenariats et réseaux »). Elle intégrait la pratique d'une langue étrangère et un focus sur la participation des personnes accompagnées. Concernant la validation, les épreuves de trois domaines de compétences étaient gérées par les établissements de formation, par contrôle continu ou par évaluation avec un jury composé de deux personnes (formateur et ASS). Seul le mémoire, devenu un mémoire de pratique professionnelle, était évalué hors de l'établissement de formation, par la direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS).

La crise d'attractivité des métiers du travail social a conduit la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) à une réforme des diplômes d'État du travail social (DETS), dont le DEASS fait partie. Tous les diplômes du travail social sont maintenant construits

sur la base de quatre blocs de compétences : trois blocs transversaux (BC 2, 3 et 4) et un bloc spécifique (BC 1). Le bloc de compétences spécifiques est celui qui permet de construire l'identité professionnelle de chaque métier. Dans cette optique, la réforme vise à faciliter les passerelles et donc la mobilité entre les métiers du travail social de même niveau (ASS, conseiller en économie sociale et familiale, éducateur spécialisé, éducateur de jeunes enfants, éducateur technique spécialisé).

Face aux évolutions sociétales et aux nouvelles attentes des personnes accompagnées, la réforme du DEASS comprend de nouveaux champs de connaissances et de compétences et en renforce certains (numérique, environnemental, participation et autodétermination des personnes, ancrage territorial, référence de parcours...) en vue d'une adaptation du travail social aux réalités actuelles vécues par les personnes accompagnées.

C Les blocs de compétences

La certification s'appuie sur la validation de quatre blocs de compétences. Elle totalise 180 crédits ECTS, capitalisables et transférables. Ces quatre blocs de compétences sont complémentaires.

Les **quatre blocs de compétences** du DEASS sont :

- **BC 1** : Concevoir et conduire un accompagnement social global favorisant l'insertion sociale et l'amélioration des conditions de vie.
- **BC2** : Favoriser et soutenir l'autodétermination des individus et des collectifs dans un but d'émancipation.
- **BC3** : S'inscrire dans une dynamique partenariale et territoriale en lien avec les politiques de cohésion sociale.
- **BC4** : S'inscrire dans un contexte professionnel du travail social.

D Les blocs de compétences

La validation d'un bloc de compétences dépend de la validation de toutes les unités de formation (UF) le composant. La compensation possible entre les blocs de compétences n'est pas possible. Chacun est donc à valider individuellement. À l'intérieur de chaque BC, en revanche les notes obtenues aux différentes UF se compensent pour établir une moyenne validant ou invalidant le bloc.

L'arrêté prévoit un contrôle continu dans les quatre blocs de compétences et une épreuve conclusive en fin de formation.

► Le contrôle continu

La majorité des épreuves de certification s'inscrivant dans le contrôle continu, l'assiduité de l'étudiant durant les trois années de formation sera primordiale.

Les modalités de ce contrôle (nombre et modalités de mise en œuvre des épreuves) sont encadrées par le référentiel, mais seront définies par les établissements de formation. Différents types de rendus seront donc possibles : rédaction et réalisation de rapports (issus de la formation pratique ou dans le cadre des apprentissages théoriques), travaux individuels et collectifs, études de cas, analyses de situations individuelles et collectives des entretiens professionnels...

Les périodes de formation pratique font l'objet d'une évaluation par le référent professionnel, concertée avec l'étudiant et le responsable de formation.

Sans doute certaines des épreuves qui existaient déjà dans l'ancien référentiel et correspondent encore aux compétences attendues dans le nouveau continueront-elles à être employées. Cela pourrait par exemple concerner l'ASI (accompagnement social individuel), l'ISIC (intervention sociale d'intérêt collectif), le diagnostic social territorial, le rapport de stage, l'analyse de situation partenariale, la fiche de lecture, la création d'un support de communication professionnelle, la rédaction d'écrits professionnels, le contrôle de connaissances, l'évaluation de stage...

Ces exemples d'épreuves ne sont que des hypothèses, car la réforme est mise en œuvre à partir du 1er septembre 2026 seulement. À ce jour, nous n'avons pas d'informations sur l'appropriation et la mise en application par les établissements de formation.

► L'épreuve conclusive

En plus du contrôle continu, une épreuve conclusive participe à la validation du BC1.

L'épreuve repose sur un dossier d'analyse du parcours de formation et de réflexion sur le métier, rédigé et présenté par le candidat. Elle s'inscrit dans une perspective réflexive du candidat sur ses expériences, ses acquisitions, l'évolution de ses compétences, de sa posture professionnelle tout au long de sa formation et de ses perspectives de trajectoire professionnelle.

Le dossier, rédigé durant la formation, doit faire entre vingt-cinq et trente pages, auxquelles peuvent s'ajouter trois pages d'annexes facultatives.

La soutenance individuelle (oral) permet au candidat d'explicitier, d'approfondir, d'argumenter des éléments présentés dans son dossier et éventuellement de réexaminer ses positions lors des échanges avec le jury. La soutenance a une durée de 40 minutes, composée de 15 minutes de présentation et de 25 minutes d'échanges avec le jury.

Le jury est composé d'un formateur et d'un professionnel titulaire du DEASS. Cette épreuve est organisée par l'établissement de formation. L'évaluation est réalisée sur la base d'une grille nationale. L'écrit est noté sur 20, coefficient 2 ; l'oral également sur 20, mais coefficient 3.

Ainsi, au sein de cette épreuve conclusive d'analyse du parcours de formation et de réflexion sur le métier, il est attendu du candidat :

- qu'il appréhende la profession dans sa globalité et sa complexité tout en considérant les enjeux institutionnels et organisationnels qui influencent l'exercice de la pratique professionnelle ;
- qu'il démontre qu'il s'est approprié l'expertise de l'ASS dans l'accompagnement social global favorisant l'insertion sociale et l'amélioration des conditions de vie de la personne ;
- qu'il sache expliciter le rôle et la contribution de la profession à l'appui au développement de l'autonomie des personnes et des groupes, dans une visée d'émancipation ;
- qu'il explicite l'élaboration de son positionnement professionnel et dégage des perspectives professionnelles ;
- qu'il développe et articule une analyse sur son parcours d'études, ses expériences et ses acquis.

E Les intentions de cet ouvrage

Cet ouvrage offre une approche à la fois globale et spécifique des attendus de la formation d'ASS. Il s'appuie sur le nouveau référentiel issu de l'arrêté du 6 octobre 2025, entrant en vigueur le 1er septembre 2026, qui refond la formation au DEASS.

Cet ouvrage accompagnera l'étudiant pour le guider tout au long de sa formation. Il a pour but d'aider le futur ASS à se repérer dans l'acquisition des compétences attendues pour obtenir le DEASS, en le préparant aux épreuves de validation de chaque BC, mais aussi aux situations qu'il pourra rencontrer en stage. Au-delà de l'acquisition de connaissances, cet ouvrage vise à soutenir la construction de l'identité professionnelle, l'appropriation de l'éthique et de la déontologie propres à la profession.

Dans le nouveau référentiel, chaque BC est constitué d'acquis théoriques, ici traités dans les « fiches connaissances », de mise en pratique, les « fiches méthodologie », et de projection dans la pratique professionnelle, les « mises en situation sur le positionnement professionnel » (accessibles en ligne au début de chaque bloc de compétence). Ces trois approches pédagogiques sont complémentaires : la théorie alimente la pratique, la méthodologie permet de mieux saisir la théorie et l'identité professionnelle se construit en s'appropriant le cadre éthique que dessine théorie et pratique réunies.

Les fiches de mises en situation/positionnement professionnel sont présentées sous forme de carte mentale. La carte mentale, ou mindmap, est un outil graphique, visuel, favorisant la mémoire visuelle. C'est un outil d'organisation des idées ou des informations sous forme d'arborescence. Elle permet une vision globale et détaillée d'un sujet. Elle permet de synthétiser et de visualiser l'information en établissant des liens entre des idées. Les cartes mentales sont structurées autour d'une idée centrale, des idées connexes, sous-jacentes, et des branches qui démontrent les relations entre les idées.

F Les auteurs

Les auteurs de cet ouvrage sont trois professionnels de terrain, impliqués dans la formation des ASS. L'écriture de cet ouvrage de pédagogie répond à une conviction : le beau métier d'ASS est ancré dans l'expérience, on ne saurait s'y former sans un regard ancré dans la pratique quotidienne. C'est ce regard, ouvert, que nous espérons offrir dans ces pages. C'est une ouverture, un regard ancré dans la réalité, la pratique, l'éthique et l'expérience de ce beau métier d'assistant de service social.

Qui sommes-nous ?

Virginie Rouchouse : assistante de service social diplômée depuis 2008, j'ai plus de quinze ans d'expérience professionnelle en service social départemental, en « polyvalence de secteur » en poste d'accompagnement sur différents territoires, en CHRS accueillant des familles, en milieu hospitalier en maternité et actuellement à un poste d'accueil social en service social départemental. Titulaire d'un diplôme universitaire de formatrice d'adultes, j'interviens notamment en formation d'ASS social sur diverses thématiques et en groupe d'analyse de la pratique. En outre, je suis la créatrice et l'animatrice du compte Instagram @ParlonsSocial qui a pour but de rendre plus visible notre métier, de combattre les idées reçues et de former autrement. J'ai aussi coécrit aux éditions Vuibert *Mon Carnet de stages en travail social*, un outil indispensable à tout étudiant ! Ainsi je me définis comme une assistante sociale plurielle.

Angéline Pariscoat : assistante de service social diplômée en 2018 après une reconversion professionnelle, j'ai près de vingt ans d'expérience dans le domaine médico-social. J'ai travaillé pendant plusieurs années en « polyvalence de secteur », assurant un accompagnement global auprès de tous publics sur mon secteur d'intervention. Puis je suis intervenue auprès des personnes âgées vivant en résidence appartement afin de favoriser leur entrée dans les lieux et de les y maintenir lors d'impayés locatifs. Depuis plus d'un an, j'accompagne les personnes isolées sur mon territoire d'intervention. Ces expériences professionnelles m'ont permis de développer une expertise sur les problématiques rencontrées par les personnes âgées et les aidants. En parallèle de ma profession, j'interviens en tant que formatrice vacataire dans des écoles de travail social pour les ASS, mais aussi pour les éducateurs spécialisés. J'ai pu animer des cours sur des politiques sociales, accompagner des étudiants dans la constitution de dossiers de partenariat et de réseaux. Je suis également jury de certification sur cette épreuve.

Charles Feneyrols : après des études de philosophie, j'ai obtenu le DEASS en 2010. Je suis alors passé de la CAF au secteur avant de m'orienter vers la grande exclusion et ai travaillé dans un accueil de jour. J'ai alors été contraint d'exercer une activité hors du travail social entre 2016 et 2021, puis j'ai travaillé ensuite auprès du Samu social, principalement en milieu rural, en collèges et lycées, et en ITEP. Après l'obtention du certificat national de compétences, j'ai exercé comme mandataire judiciaire à la protection des majeurs. J'ai ensuite retrouvé le champ de la grande exclusion au sein d'un centre d'hébergement d'urgence, puis en résidence sociale auprès de personnes bénéficiaires de la protection internationale dans le cadre de missions d'accompagnement vers et dans le logement. Ce parcours non linéaire m'aide désormais à accompagner ce public dans un processus d'acculturation vers notre société : un dialogue constant entre droit, éthique, réalités de terrain et pratiques institutionnelles.

Bonne lecture et formation à vous !

BC 1

Concevoir et conduire
un accompagnement social
global favorisant l'insertion
sociale et l'amélioration des
conditions de vie

Présentation du BC 1

Le bloc de compétences n°1 du référentiel du DEASS, institué par l'arrêté du 6 octobre 2025 qui entre en vigueur le 1^{er} septembre 2026 pour les nouveaux étudiants, s'intitule : « *Concevoir et conduire un accompagnement social global favorisant l'insertion sociale et l'amélioration des conditions de vie* ».

Les compétences attendues selon l'arrêté sont que « *l'assistant de service social instaure une relation d'aide et développe une approche globale dans l'analyse de la situation de la personne et dans la co-construction des réponses à apporter aux situations complexes de cumul de vulnérabilités. Il accompagne les personnes dans l'accès et l'exercice de leurs droits et devoirs pour améliorer leurs conditions de vie sur le plan social, sanitaire, familial, économique, culturel et professionnel. Il propose des relais lorsque les situations le justifient. Dans l'intérêt des personnes et dans le respect du secret professionnel, il transmet des éléments d'information nécessaires au déroulement de l'accompagnement et assure une fonction d'interface et de médiation entre la personne, les services et les institutions pour lever les freins divers et favoriser l'aboutissement des actions mises en œuvre. Il coordonne les ressources de l'environnement pour favoriser l'amélioration globale des conditions de vie des personnes* ».

Les activités du bloc de compétences sont :

- Soutenir l'accès et l'exercice des droits par l'accompagnement social de la personne et par des interventions sociales collectives en faveur des publics ;
- Apporter un appui spécifique aux acteurs concernés afin de négocier, de mettre en œuvre et de coordonner l'accompagnement social global.

Les épreuves de certification de ce bloc de compétences s'articulent autour de l'écriture et de la soutenance d'un dossier d'analyse du parcours de formation et de réflexion sur le métier.



Ce bloc pose les fondements du DEASS : le cœur du métier, de la pratique, de la profession d'assistante de service social et son cadre déontologique. Il permet une appréhension globale du métier dans sa complexité.

Mises en situation Positionnement professionnel

Sujets d'entraînement + corrigés en cartes mentales



www.lienmini.fr/224238-MSP1

QCM

Testez vos connaissances
sur le BC 1



www.lienmini.fr/224238-QCM1

UF 1

Champs d'intervention de l'assistant de service social

FICHE 1.	CONNAISSANCES	— Le métier d'Assistant de Service Social	18
FICHE 2.	CONNAISSANCES	— Les compétences et la posture de l'ASS	20
FICHE 3.	CONNAISSANCES	— Les champs et les lieux d'intervention de l'ASS	22
FICHE 4.	CONNAISSANCES	— Les fondements historiques et philosophiques de l'action sociale	24
FICHE 5.	CONNAISSANCES	— Le cadre institutionnel, administratif, juridique et politique de l'action sociale et du service social	29
FICHE 6.	CONNAISSANCES	— La protection sociale	34
FICHE 7.	CONNAISSANCES	— La responsabilité civile, pénale, administrative et professionnelle	37
FICHE 8.	MÉTHODOLOGIE	— Les techniques d'animation et gestion des groupes	39
FICHE 9.	MÉTHODOLOGIE	— Méthodes d'intervention selon le contexte professionnel	42
FICHE 10.	MÉTHODOLOGIE	— L'ISAP et l'ISIC	44
FICHE 11.	MÉTHODOLOGIE	— L'évaluation de l'intervention sociale	49
FICHE 12.	MÉTHODOLOGIE	— Le conseil et l'orientation	53
FICHE 13.	MÉTHODOLOGIE	— Les démarches d'« aller vers » et de prévention	55

FICHE
1

Le métier d'Assistant de Service Social

L'assistant de service social (ASS) accompagne les personnes confrontées à des difficultés sociales, économiques, familiales, de santé ou professionnelles, afin de favoriser leur autonomie, leur insertion et l'accès aux droits. Il intervient auprès de tout public dans une approche globale des situations.

A Définition du métier

Selon le code de déontologie, élaboré et adopté par l'Association nationale des assistants de service social (ANAS), « *l'assistant de service social est au service de la personne humaine dans la société. Son intervention vise :*

- à l'épanouissement et à l'autonomie des personnes, groupes ou communautés ;
- au développement des potentialités de chacun en le rendant acteur de son propre changement ;
- à l'adaptation réciproque individus/société en évolution ».

ZOOM

Le métier d'ASS s'inscrit dans le champ professionnel du travail social. Il s'exerce donc en respectant la définition du travail social de l'article D. 142-1-1 du Code de l'action sociale des familles (CASF) : « *Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le changement social, le développement social et la cohésion de la société. Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement.* »

B Les missions principales

L'ASS est en charge de nombreuses missions dont les suivantes :

- Accueillir, écouter et évaluer la situation des personnes (diagnostic social).
- Informer sur les droits et dispositifs, conseiller et orienter vers les services et partenaires adaptés.
- Construire, avec la personne, un projet d'accompagnement social individualisé et en assurer le suivi.
- Aider aux démarches administratives.
- Mener des actions collectives et de prévention en lien avec les besoins repérés sur le territoire ou dans la structure.
- Assurer un rôle de médiation entre les usagers, les institutions et les professionnels de diverses structures.

- Repérer les situations de danger ou de risque de danger, contribuer à la protection des personnes vulnérables
- Participer à une veille sociale et juridique, analyser l'évolution des besoins sociaux et contribuer à l'élaboration ou à l'évaluation des politiques sociales.

C Les qualités humaines (le savoir-être) de l'ASS

- **Empathie et écoute** : saisir la place de la personne, en nouant avec elle une relation de confiance, comprendre ce qu'elle ressent, sans minimiser ni dramatiser. Par exemple, avec une mère isolée angoissée par ses dettes, l'assistante sociale écoute son histoire, reconnaît sa peur, puis l'aide à y voir clair concrètement.
- **Bienveillance et non-jugement** : accueillir chacun sans le critiquer pour ses choix ou son passé (addictions, ruptures familiales, dettes, etc.). Cela permet à la personne de parler librement et favorise la relation de confiance.
- **Contenance émotionnelle (distance professionnelle)** : l'ASS entend des récits de vie difficiles (violences, pauvreté, ruptures, etc.), mais garde son calme, pour ne pas « s'effondrer » avec la personne ni s'énerver. Il accueille et gère les émotions suscitées lors de l'entretien.

FICHE
2

Les compétences et la posture de l'ASS

Outre les indispensables compétences techniques, la nature du métier de l'assistant de service social (ASS) exige des compétences relationnelles spécifiques. L'ASS doit aussi savoir adopter la posture adaptée à ses missions.

A Les compétences techniques (les savoirs et les savoir-faire)

- **Mener un entretien et un recueil de données.**
- **Analyser et évaluer une situation/établir un diagnostic social :** l'assistant de service social (ASS) procède à une écoute active. Il cherche à comprendre l'ensemble de la situation pour identifier les besoins prioritaires (urgence alimentaire, logement, surendettement, etc.) et repérer les situations de vulnérabilité, de danger.
- **Connaître les politiques sociales :** l'ASS a connaissance des diverses politiques sociales et des dispositifs territoriaux, nationaux ou locaux associés (minima sociaux, aides au logement, aides d'urgence, structures d'hébergement, dispositifs pour les femmes victimes de violences, etc.) et assure une veille sociale pour conseiller au mieux les personnes accompagnées.
- **Maîtriser une écriture professionnelle :** l'ASS rédige des rapports pour des commissions, des juges ou diverses institutions partenariales. Ses écrits doivent être clairs, factuels, circonstanciés et respectueux des normes et des usages.
- **S'organiser :** l'ASS accompagne de nombreuses personnes en simultané, gère beaucoup de dossiers, jongle entre des rendez-vous, des urgences, des écrits professionnels et des liens partenariaux. La gestion du temps et des priorités, avec l'élaboration d'outils, est centrale à son activité.

B Les compétences relationnelles (la communication)

- **Créer un climat de confiance :** rassurer la personne, prendre le temps de l'écoute, valoriser sa prise de parole, et informer du cadre confidentiel de l'entretien.
- **Expliquer les droits et démarches :** expliciter, transformer un langage administratif compliqué en explications claires, accessibles, reformuler les propos de la personne pour valider sa compréhension. Par exemple, l'ASS explique pas à pas comment faire une demande de RSA ou de logement social.
- **Travailler en équipe :** l'ASS travaille souvent au sein d'équipes pluridisciplinaires, au sein desquelles il doit se positionner et coordonner son travail avec les différents professionnels de la structure ou du service.
- **Travailler avec les réseaux et les partenaires du territoire :** l'ASS contacte les différents partenaires ou les membres de son réseau pour orienter les personnes accompagnées ou travailler conjointement avec eux, en complémentarité, dans l'intérêt de la personne. Il coordonne aussi les acteurs et les actions en fonction des objectifs et des projets de la personne.

C La posture professionnelle (l'éthique et le cadre institutionnel)

- **Respect du secret professionnel** : tout ce que dit la personne est confidentiel, sauf cas très particulier de danger grave. Seuls les cas prévus par la loi font exception à cette obligation de se taire (articles 226-13 et 226-14 du Code pénal), ainsi que des dispositions spéciales du CASF (article L. 411-3). L'ASS doit expliquer ce cadre pour rassurer la personne accompagnée.
- **Responsabilité** : l'ASS doit signaler les situations où il évalue un trop grand risque de danger ou constate un danger réel, comme les mineurs en danger, auprès de la cellule de recueil, d'évaluation et de traitement des informations préoccupantes (CRIP) ou les adultes vulnérables au procureur de la République, afin de protéger la personne et ses intérêts. Elle assume donc ce rôle de protection.

FICHE
3

Les champs et les lieux d'intervention de l'ASS

L'assistant de service social (ASS) exerce dans le champ de l'action sociale et médico-sociale. Il peut travailler dans des structures du secteur public ou privé. Les champs et les lieux d'intervention de l'ASS sont nombreux, ce qui permet une diversification de l'exercice du métier.

A Les principaux champs et lieux d'exercice

- **Services sociaux généralistes** : services sociaux départementaux (polyvalence) et communaux (CCAS, centres communaux d'action sociale), CAF (caisses d'allocations familiales), MSA (Mutualité sociale agricole), CPAM (caisses primaires d'assurance maladie), MASP (mesures d'accompagnement social personnalisé), cabinet libéral, CROUS (centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires), etc.
- **Insertion** : structure d'accompagnement des bénéficiaires du RSA (revenu de solidarité active), CSAPA (centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie), SIAE (structures d'insertion par l'activité économique), épicerie sociale, régie de quartier, etc.
- **Protection de l'enfance** : service social scolaire et en faveur des élèves, PMI (protection maternelle et infantile), AED (aide éducative à domicile), AEMO (assistance éducative en milieu ouvert), MECS (maisons d'enfants à caractère social), ASE (aide sociale à l'enfance), centres maternels ou parentaux, réussite éducative, MIJE (mesures judiciaires d'investigation éducative), etc.
- **Hébergement et logement** : CHRS (centres d'hébergement et de réinsertion sociale), CHU (centres d'hébergement d'urgence), AVDL (accompagnement vers et dans le logement), ASLL (accompagnement social lié au logement), bailleurs sociaux, résidences sociales, pensions de famille, intermédiation locative, LAM (lits d'accueil médicalisés), résidences autonomie ou service, ACT (appartements de coordination thérapeutique), CADA (centre d'accueil pour demandeurs d'asile), etc.
- **Santé** : hôpitaux, cliniques, CMP (centres médico-psychologiques), CMPEA (centres médico-psychologiques enfants et adolescents), CMS (centres médico-sociaux), EHPAD (établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes), CAARUD (centres d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogue), HAD (hospitalisation à domicile), CESA (centres d'évaluation et de soins pour adolescents), etc.
- **Handicap** : IME (instituts médico-éducatifs), ITEP (instituts thérapeutiques, éducatifs et pédagogiques), SAVS (services d'accompagnement à la vie sociale), MDPH (maisons départementales des personnes handicapées), CAMSP (centres d'action médico-sociale précoce), SESSAD (services d'éducation spéciale et de soins à domicile), ESAT (établissements ou services d'accompagnement par le travail), etc.
- **Service social du personnel** : en collectivité, en entreprise, inter-entreprise, etc.

- **Grande exclusion** : SAMU social (service d'aide mobile d'urgence), maraude, milieu carcéral, PJJ (protection judiciaire de la jeunesse), accueil de jour, associations de lutte contre la précarité, etc.
- **Maintien à domicile** : APA (allocation personnalisée d'autonomie), maisons des aînés et des aidants, SAAD (services d'aide et d'accompagnement à domicile), etc.

B La diversité d'exercice

Le travail de l'ASS dépend du domaine de lequel il choisit d'exercer son métier, mais aussi de la structure à laquelle il appartient. Voici deux entretiens avec des professionnels, témoignant bien de cette diversité d'expérience.

Pour aller plus loin

ASS en milieu hospitalier  www.lienmini.fr/224238-01	ASS en service social de proximité  www.lienmini.fr/224238-02
--	---

FICHE
4

Les fondements historiques et philosophiques de l'action sociale

L'histoire, les fondements et la construction du métier d'assistant social sont essentiels pour en saisir les enjeux encore actuels.

A. Les origines (fin XIX^e siècle – années 1940)

Le métier naît dans le contexte de l'industrialisation, de la lutte contre les épidémies, de la pauvreté urbaine et des premières lois sociales. Il suit l'exode rural et accompagne la substitution d'une **solidarité portée par la société** à celle jusque-là portée par la famille.

En 1896, la première « maison sociale » est créée à Paris, dans l'idée de se rapprocher des populations en difficulté. Les premières travailleuses sociales, issues de la bourgeoisie catholique, « *s'installent au cœur des quartiers populaires et mettent en place de nombreux services : secrétariat du peuple, consultations médicales gratuites, ateliers de couture, conférences sur le syndicalisme, les associations ouvrières*¹ ».

La fonction de « **visiteuse sociale** » est créée en 1901 par le professeur Calmette, pour suivre à domicile des malades soignés à l'hôpital. En 1902, la première **résidence sociale** est créée, accompagnée d'un service de visiteuses, ayant pour objectif la prévention de la tuberculose.

Les premières visiteuses sociales interviennent au domicile des familles pauvres ou ouvrières, surtout pour de l'aide matérielle (dons de nourritures, vêtements), le soutien moral et l'éducation des mères de famille afin d'améliorer l'hygiène, le budget et l'éducation des enfants. Leurs missions s'inscrivent dans une **logique caritative et souvent religieuse**. Progressivement apparaissent des **œuvres laïques**, les **services spécifiques d'usine, d'hôpital**, qui structurent les premières formes de service social.

En 1917, dans un contexte où la majorité des hommes sont mobilisés à la guerre, les femmes vont les remplacer dans les usines, notamment dans l'industrie du réarmement. La fonction de surintendante d'usine est alors créée, pour encadrer les ouvrières. Formées, elles implantent des services sociaux sur site, surveillent l'hygiène au travail, aident à l'adaptation des femmes au poste. Elles servent d'intermédiaires entre la direction et les salariées, en aidant à résoudre des difficultés individuelles ou familiales susceptibles d'affecter le travail.

Ainsi, on observe un passage progressif d'une aide caritative, centrée sur la morale et l'assistance, à une **intervention plus organisée et intégrée aux structures économiques et sociales**.

Geneviève Perrot, « Les savoirs en service social avant 1950 », *Vie sociale*, n° 3, 2008, p. 33-43.

Cette professionnalisation progressive passe bientôt par l'encadrement de la profession : pour s'assurer de qualification des assistantes sociales, le **brevet de capacité de visiteuse** est créé en 1922, suivi en 1932 d'un **brevet de capacité professionnelle de service social**. En 1938, ces deux diplômes sont fusionnés pour instituer définitivement le titre d'assistante sociale.

ZOOM

L'élaboration d'une méthode d'intervention sociale

Ce sont les travaux de Joseph-Marie de Gérando, philosophe et ethnologue du ^{xix}^e siècle, qui posent les fondations de la méthodologie d'intervention sociale : recueils de données, identification des besoins, repérages des causes, élaboration d'axes de travail et d'actions. Elle s'appuie aussi sur la « monographie » (qui revient, selon l'étymologie, à « écrire sur un seul sujet »). Cette méthode de recherche qualitative et détaillée, développée par Frédéric Le Play, observe les sujets au sein leur environnement et étudie l'impact de celui-ci sur leur situation. Cette démarche permet aussi de faire émerger des besoins collectifs d'un environnement donné. Enfin, Marie Thérèse Vieillot, formée au « *social casework* » aux États-Unis, commence à enseigner cette approche en France aux assistantes sociales en formation dès 1922. Cette méthode s'appuie sur la singularité de chaque situation, et donc de son accompagnement. Par sa posture de proximité, elle fait émerger et prend en compte le vécu, les ressentis et les ressources de la personne.

B L'après-guerre et l'État social (1945-1950)

Après 1945, avec la Sécurité sociale et le développement de l'État-providence, les assistants sociaux deviennent des acteurs clés de la protection sociale (famille, santé, logement, travail). Ils interviennent comme des **intermédiaires entre l'État et les citoyens**. Ils évaluent les droits aux allocations, accompagnent les familles monoparentales ou démunies, facilitent l'accès aux soins et au logement social et favorisent la réinsertion professionnelle dans un contexte de plein-emploi. L'action sociale est alors pensée comme un substitut pour des cas isolés.

En 1944 est créée l'**Association nationale des assistants de service social (ANAS)**. Portée par une professionnelle comme Madeleine Leclercq, elle milite pour la reconnaissance légale du métier face à une profession encore fragile, souvent féminisée et mal valorisée. L'ANAS organise des formations, publie des revues professionnelles et défend un code déontologique, devenant un espace de réflexion sur les dilemmes éthiques et les méthodes d'intervention. La loi du 8 avril 1946 rend le diplôme d'état obligatoire pour exercer la profession, consolidant le statut professionnel. L'action sociale devient alors une modalité de l'action publique qui doit faire face aux enjeux d'après la Seconde Guerre mondiale.

C Construction d'une éthique et d'un cadre déontologique (1950-1994)

En 1949, un comité de déontologie, se réunit pour la première fois afin de définir la profession et préciser son rôle. Le **Code de déontologie**, adopté en 1950 et intégré aux exigences de formation en vue du diplôme d'État, pose des principes fondamentaux :

- **Respect de la vie privée et de l'intimité** : l'assistant social s'engage à ne pas porter de jugement moral sur les personnes, mais à les accompagner sans intrusion excessive.
- **Secret professionnel** : il a une obligation absolue de confidentialité, sauf exceptions légales (danger pour un mineur par exemple), pour instaurer une relation de confiance.
- **Autonomie et impartialité** : il doit défendre les droits des usagers sans parti pris idéologique ou administratif.

L'ANAS actualisera ce code en 1981 pour suivre l'évolution de la professionnalisation du métier dans un pays qui s'est stabilisé, puis en 1994 notamment pour tenir compte de l'augmentation des situations de fragilité économique engendrée par les chocs pétroliers de 1973 et 1979. Ces mises à jour intègrent notamment les évolutions concernant la famille (divorce, familles monoparentales, homoparentalité, etc.). Par ailleurs, l'accent est mis sur la non-discrimination et les droits des usagers. Le code suit également les réformes de décentralisation et s'adapte aux enjeux contemporains (toxicomanie ou précarité systémique par exemple). Les principes comme la responsabilité sociétale et la formation continue sont ajoutés afin qu'il s'aligne sur les exigences légales.

D Le métier aujourd'hui : complexification et nouvelles attentes

Le rôle des assistants de service social a profondément évolué depuis les années 1980-1990, passant d'une aide principalement matérielle et administrative à une **pratique pluridisciplinaire et stratégique**, adaptée aux défis sociétaux contemporains. La conception de la famille continue d'évoluer, notamment avec la meilleure prise en compte des droits des femmes et des enfants. Les mutations sociales qui en découlent transforment les chaînes de solidarité familiales, remplacées par des solidarités nationales (Sécurité sociale, RMI, etc.). Le métier intègre désormais **évaluation sociale, médiation, coordination et travail en réseau, prévention et contribution aux politiques publiques**. Les ASS doivent s'adapter à des contextes plus complexes : précarité durable, migrations, vieillissement de la population, handicaps et inclusion scolaire, violences intrafamiliales, surendettement, transformations du travail.

La profession reste en mutation permanente. Elle s'adapte à l'usage du numérique. La fracture numérique exclut encore certains publics vulnérables. Le secret professionnel qui interdit la divulgation d'informations se voit notamment adjoint du RGPD (Règlement général sur la protection des données) qui régleme et collecte, l'utilisation, la conservation, la sécurité et les droits relatifs aux données personnelles. La pratique évolue vers une collaboration renforcée : co-interventions avec des psychologues, des juristes, des éducateurs spécialisés, et partenariats avec des associations ou des collectivités. L'ASS devient un coordinateur de parcours complexes, favorisant l'autonomie des personnes.



LE MOT DU PRO

Le travail social n'est historiquement pas lié à la charité chrétienne

Contrairement aux idées reçues, le métier d'assistant social n'est pas issu des œuvres caritatives associées au christianisme. Il s'est construit sur l'objectif de « préserver, de converser, ou de rendre à la société des individus aptes à participer à la vie collective¹ ». La notion de prévention a donc fait partie des fondations du métier, tout comme l'éducation, la justice et le droit, qui viennent à l'encontre de la charité-aumône

BC 1 - UF 1

LES GRANDES ÉTAPES DE L'HISTOIRE DE L'ACTION SOCIALE.

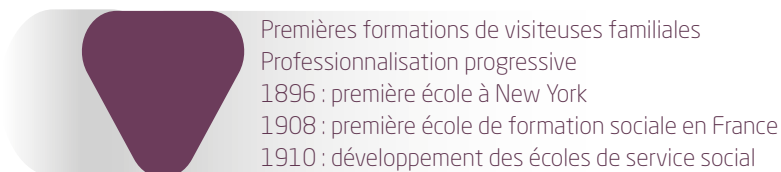
Avant le XIX^e siècle → Origine de l'aide sociale



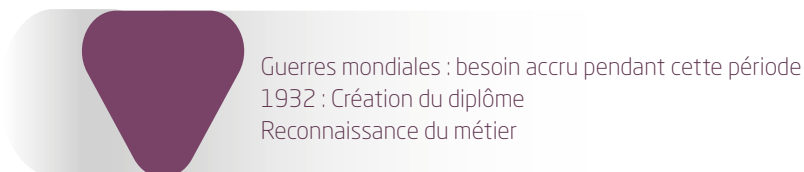
XIX^e siècle → Début de l'action sociale



Fin XIX^e - début XX^e → Naissance du métier



1914-1945 → Structuration en France



Céline Lhotte, « L'assistante sociale, vocations nouvelles », *Revue des deux mondes*, avril 1954, p. 446-458.

1945-1970 → Développement de l'État social



État social
Création de la Sécurité sociale
1944 : Création de l'ANAS
1950 : Adoption du code de déontologie
Rôle clé des assistants sociaux dans les politiques publiques

1970-1990 → Diversification des missions et travail en équipe pluridisciplinaire



Protection de l'enfance
Insertion professionnelle
Logement

1990-2010 → Professionnalisation et adaptation



Professionnalisation (renforcement des formations)
Développement de l'éthique professionnelle
Nouvelles problématiques (exclusion, précarité, migration, etc.)

Depuis 2010 → Mutation du métier



Numérisation des services
Approche centrée sur l'autonomie des personnes
Travail en réseau renforcé
Défis (précarité croissante, charge de travail)

Aujourd'hui



Promouvoir l'inclusion sociale et l'accès aux droits

Le cadre institutionnel, administratif, juridique et politique de l'action sociale et du service social

L'exercice du métier d'assistant de service social est réglementé. C'est un diplôme d'État et donc un titre protégé (article L.411-1 du CASF) pour lequel la formation et la certification sont définies par un décret issu du gouvernement par arrêté ministériel.

Structurellement, la fonction d'ASS est donc créée par une décision gouvernementale, politique. Elle n'est ainsi pas totalement libre d'un cadre qui lui est imposé. Comprendre ces cadres institutionnels, administratifs, juridiques et politiques, permet de penser le sens de son action, sa place son rôle et ses missions.

A Le cadre, une réalité complexe de cadres croisés

Le cadre désigne l'ensemble des règles, repères et limites qui organisent une relation, une institution ou une action. Ce que l'on appelle « cadre » structure toute l'intervention sociale : l'assistant de service social (ASS) agit dans un système d'acteurs multiples issus de domaines différents et avec des missions qui peuvent se chevaucher. Ces dynamiques peuvent se révéler particulièrement complexes lorsqu'on œuvre au sein d'un service public (CCAS, centres communaux d'action sociale ; départements), d'une entreprise, ou encore en milieu scolaire ou hospitalier. La compréhension de ces réalités et cadres imbriqués est nécessaire pour adapter son positionnement professionnel.

Usuellement, on parle du cadre au singulier mais c'est nier la réalité complexe qu'il renferme. La loi nous impose une norme, le cadre législatif (institution des procès notamment), l'administration des formulaires et le politique vient ajouter des enjeux.

Dans ces espaces imbriqués, quelle place reste-t-il pour l'action individuelle de l'ASS ? N'est-il qu'un intervenant ?

► La loi

La France étant un État de droit, la législation est un élément central. L'ASS doit ainsi respecter le cadre législatif, établi par les différents codes :

- **le Code de l'action sociale et des familles (CASF)** organise l'aide sociale, la protection de certains publics et le cadre des dispositifs sociaux et médico-sociaux (ASE, aide sociale à l'enfance ; RSA, revenu de solidarité active ; établissements et services sociaux et médico-sociaux) ;

- **le Code de la sécurité sociale** fixe les règles de couverture des risques sociaux par la Sécurité sociale et l'ouverture de prestations pour la santé, la famille, le travail et la vieillesse (CPAM, caisses primaires d'assurance maladie ; CAF, caisses d'allocations familiales ; CARSAT, caisses d'assurance retraite et de la santé au travail) ;
- **le Code de la santé publique** encadre la protection de la santé de la population, les droits des patients et l'exercice des professions de santé ;
- **le Code du travail** régit les relations de travail entre employeurs et salariés ainsi que les conditions d'emploi et de protection au travail (y compris la médecine du travail) ;
- **le Code civil** forme la base du droit privé, qui organise notamment le statut des personnes, la famille et certaines règles générales de la vie civile (protection des personnes) ;
- **le Code pénal** définit les infractions pénales et les peines applicables lorsqu'une personne porte atteinte à autrui, aux biens ou à l'ordre public (avec notamment le secret professionnel).

Ajoutons-y le Code de déontologie élaboré et adopté par l'ANAS, qui apporte un éclairage opérationnel pour aider les professionnels dans leur réflexion sur l'action.

Ces cadres juridiques conditionnent la légitimité de l'intervention sociale et protègent à la fois les usagers et les professionnels. Le secret professionnel, notamment, imposé par le Code pénal dote l'ASS d'un statut particulier (celui de confident nécessaire) parmi tous les acteurs de la fonction publique territoriale, au sein d'un collège ou d'une entreprise.

► Le cadre administratif et institutionnel

De fait, l'ASS évolue dans un système multi-acteurs structuré en plusieurs niveaux nécessitant coordination et compréhension des compétences de chacun :

- **État** : pour définir les grandes orientations (politiques publiques, lois) ;
- **collectivités territoriales** : départements comme chefs de file de l'action sociale (ASE, insertion, handicap, personnes âgées) ; communes pour l'action sociale de proximité (CCAS) ;
- **organismes de sécurité sociale** : CAF, CPAM, etc. ;
- **secteur associatif** : opérateur majeur de mise en œuvre des politiques publiques (logement, grande exclusion, etc.).



LE MOT DU PRO

Connaître pour orienter et coordonner

Connaître les compétences, rôles et missions de chaque acteur est un besoin clé de l'intervention. Face à un public qui méconnaît, voire abandonne ses droits, savoir orienter vers un interlocuteur adapté participe à restaurer leur place dans la société.

À cette organisation, s'ajoute différents dispositifs qui animent l'action sociale. L'administration se subdivise en organes qui interviennent avec des logiques d'accueil et d'information différentes ; ainsi les différentes fonctions publiques (d'État, territoriale, hospitalière).

Ces lieux où s'exercent les missions de l'ASS relèvent de juridictions, de compétences différentes avec des modalités qui peuvent varier fortement d'un département à l'autre, voire d'une ville ou d'un quartier à l'autre. Cette diversité implique une capacité d'adaptation aux logiques institutionnelles, une connaissance des dispositifs et des leviers d'activation et une bonne compréhension du public et de ses droits.

Elle demande aussi une connaissance du territoire, de la place et du rôle de chacun pour engager au besoin des dynamiques de réseau ou activer des partenariats. Ainsi, le soin ne sera pas pratiqué de la même manière dans un centre de soins, à la PMI ou dans une maraude.

Pour comprendre cette diversité, un bon exemple est la qualité ESSMS (établissements et services sociaux et médico-sociaux). Cette terminologie regroupe les structures d'accueil, d'hébergement, d'accompagnement ou de soins, par exemple EHPAD, ESAT, CHRS ou services autonomie à domicile, mais aussi les centres d'hébergement d'urgence, les IME, ITEP, MECS, etc.

Sur un même territoire, vous pourrez trouver plusieurs établissements de même type, chacun avec sa spécialité ou spécificité (métier rare, internat ou accueil en journée, lien fort avec la mairie ou l'hôpital, etc.).

Ainsi, comprendre cette organisation, cette construction et ces logiques de l'administration et des institutions participent d'un accompagnement de qualité. Apporter une réponse claire, adaptée et professionnelle à des personnes qui peuvent être dans des situations de précarité parfois extrêmes relève du savoir-être comme du savoir-faire. Par ces savoirs, la parole du professionnel porte un sens qui renforce la qualité de la relation, du lien et de la confiance accordée par la personne reçue.

► Et le politique dans tout ça ?

Les politiques sociales traduisent des choix politiques (lutte contre la pauvreté, inclusion, protection sociale). Elles évoluent en fonction des contextes économiques, des orientations gouvernementales, des enjeux sociétaux (vieillesse, migration, précarité, etc.).

L'action sociale en France peut être résumée ainsi : l'État définit les priorités d'action, la région finance et le département alloue les enveloppes sur son territoire pour la partie associative, tandis que le maire structure l'offre publique sur la commune.

Le politique occupe donc une place centrale dans l'action sociale, car il définit les priorités publiques, crée les dispositifs et répartit les compétences entre l'État, les départements et les communes. Il détermine ainsi les droits pouvant être ouverts aux personnes, les moyens alloués et les institutions chargées de les mettre en œuvre, etc.

ATTENTION

N'oubliez pas que le « chef » du RSA (revenu de solidarité active) est le président du conseil départemental. C'est lui qui a autorité pour appliquer les sanctions prévues par la loi (article L. 262-37 du CASF) et les modalités d'intervention. Le préfet, lui, intervient au regard des questions d'expulsion, de régularisation du séjour ou encore d'expulsion du territoire.

L'action sociale n'est donc pas neutre : elle traduit des choix de société sur la pauvreté, l'exclusion, la protection et l'accès aux droits. Les professionnels, notamment les ASS, interviennent dans ce cadre pour accompagner les personnes, faciliter l'accès aux droits et coordonner les réponses institutionnelles sur des champs très variés :

- **politiques d'insertion** (RSA, revenu de solidarité active ; mission locale ; France Travail) porté par des acteurs locaux, des chantiers d'insertions, des ateliers d'alphabétisation, etc. ;
- **protection de l'enfance** (ASE, aide sociale à l'enfance ; PMI, protection maternelle et infantile ; établissements scolaires) mais aussi centres sociaux, MJC (maisons des jeunes et de la culture), milieu sportif ;
- **politiques du logement et de l'hébergement** (SIAO, service intégré d'accueil et d'orientation ; 115), où l'on retrouvera de nombreux acteurs privés qui accompagnent à la recherche ou à la vie dans le logement pour prévenir les expulsions ;
- **politiques de santé** (CPAM, caisses primaires d'assurance maladie ; CAARUD, centres d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogue ; CSAPA, centres de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie ; IME, instituts médico-éducatifs ; hopitaux), du soin au handicap en passant par les personnes âgées.

B Le cadre, une ressource ou une contrainte ?

Avec le temps, les professionnels s'interrogent nécessairement sur ce qu'implique le cadre : il enferme, sécurise et libère à la fois. On entend souvent dire de la part des professionnels « *Le cadre nous sauve* », « *Mon cadre ne me permet pas d'aller au-delà* ».

Il peut enfermer s'il devient trop rigide, lorsqu'il impose des normes sans tenir compte des personnes, de leurs besoins ou de leur singularité. Dans ce cas, il peut freiner l'initiative, produire de la dépendance et transformer l'accompagnement en simple contrôle.

Mais le cadre est aussi indispensable, car sans lui il n'y a ni repères clairs, ni sécurité, ni stabilité. Il apporte une sécurité en rendant les règles compréhensibles, en protégeant chacun de l'arbitraire et en contenant les débordements. Il apporte la garantie d'une relation professionnelle, fondée sur des limites, des droits et des obligations.

Enfin, le cadre peut libérer lorsqu'il n'écrase pas la personne mais lui permet de se construire. Il devient alors un appui pour penser, agir et gagner en autonomie. La liberté n'est pas l'absence totale de cadre ; elle suppose au contraire des repères suffisamment solides pour permettre l'expression, l'expérimentation et l'émancipation.

Ainsi, un cadre juste n'est ni un carcan ni un vide, mais une structure protectrice qui soutient le sujet sans l'enfermer.

C Le cadre, un concept rigide qui bouge

Si l'on fait un peu d'histoire, il apparaît rapidement que le cadre est une notion qui évolue sans cesse. Au XIX^e siècle, l'assistance publique émerge autour d'une charité organisée, pour se professionnaliser petit à petit jusqu'à l'émergence de l'État-providence après la Seconde Guerre mondiale.

La fin du XX^e siècle voit monter en puissance les politiques territoriales sur fond de crises économiques et la décentralisation jusqu'à l'acte II de la décentralisation au début des années 2000. C'est ainsi en 2002 que le législateur positionne finalement « l'utilisateur de service social » comme l'acteur central de son accompagnement. Il passe ainsi d'une

logique d'assistance à une **logique d'accompagnement et d'accès aux droits**. (► voir Fiche 4 - BC 1)

Enfin, le ^{xxi}e siècle voit l'avènement du numérique, la polarisation des mouvements politiques et le résultat d'une mondialisation économique doublée d'une crise écologique. Ces mouvements de fond agitent la société, donc le politique, qui en retour réforme, repense, modifie l'action sociale dans son ensemble et par conséquent la place de l'ASS.

À chaque époque, les ASS ont accompagné ces changements, en influant sur leur mise en œuvre. Leur rôle ne se limite pas à appliquer des décisions administratives. Ils traduisent concrètement les politiques publiques sur le terrain et font remonter les besoins sociaux observés. Si le politique structure l'action sociale, l'ASS lui donne une portée concrète auprès des citoyens. C'est le professionnel qui porte la politique publique et agit pour lui donner sens auprès du public.

Le degré d'autonomie de l'ASS face aux orientations politiques variera selon les institutions, les territoires et les politiques concernées. Mais c'est par leur compréhension qu'il pourra se positionner et s'adapter pour travailler la qualité des réponses qu'il apporte.

REPÈRES BIBLIOGRAPHIQUES

- DEPENNE Dominique, « Histoire du travail social », in RULLAC Stéphane, OTT Laurent (dir.), *Dictionnaire pratique du travail social*, 2^e éd., Dunod, Paris, 2015, p. 207-215.
- DE ROBERTIS Cristina, ouvrages de méthodologie du travail social.
- WINNICOTT Donald W., *Jeu et réalité. L'Espace potentiel*, « Folio Essais », Gallimard, Paris, 2002 (trad. Cl. Monod, *Playing and Reality*, 1971).
- FOUCAULT Michel, *Surveiller et punir*, « Tel », Gallimard, 1993 (1^{re} édition 1975).

FICHE
6

La protection sociale

La protection sociale désigne l'ensemble des dispositifs mis en place par la société pour protéger les individus contre les risques sociaux (maladie, chômage, vieillesse, handicap, accident, invalidité, pauvreté par exemple). En France, elle repose sur la Sécurité sociale et d'autres régimes (mutuelles, prévoyance, aides sociales), organisés en branches (maladie, famille, retraite, autonomie, accidents du travail, maladies professionnelles). L'objectif est de garantir la sécurité économique et favoriser la cohésion sociale.

A Les grands principes et les objectifs du système de protection sociale

La protection sociale obéit à deux logiques principales : **assurance et assistance**.

► La logique d'assurance : la solidarité professionnelle

La logique d'assurance repose sur le principe d'une **solidarité entre actifs**. L'idée est que chacun cotise en fonction de ses revenus et reçoit, en cas de besoin, des prestations calculées selon les cotisations versées. Ce système met donc en lien contribution et droits. Les prestations sont financées par les **cotisations sociales** versées par les salariés, les employeurs et parfois les travailleurs indépendants. Les bénéficiaires obtiennent une indemnisation ou un remboursement lorsqu'un risque se réalise (maladie, chômage, retraite, accident du travail, etc.).

Exemples : l'Assurance maladie, l'assurance chômage, les pensions de retraite ou les indemnités journalières.

► La logique d'assistance : la solidarité nationale

La logique d'assistance relève d'un principe universel de solidarité, indépendamment de la contribution financière. Elle repose sur l'**impôt** et donc sur la contribution de l'ensemble des citoyens selon leurs moyens. Les prestations sont attribuées selon des critères de ressources ou de besoin. L'objectif n'est plus de compenser une perte de revenus liée au travail, mais d'éviter l'exclusion et de garantir un minimum vital.

Exemples : le revenu de solidarité active (RSA), l'allocation adulte handicapé (AAH), les aides personnalisées au logement (APL), l'allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA) ou encore la complémentaire santé solidaire (CSS).

B Les acteurs de la protection sociale et leurs rôles

L'État joue un rôle central dans la définition et le financement des politiques sociales en France, en fixant les grandes orientations nationales comme les règles du RSA, des allocations familiales, de la politique de santé publique ou encore des APL. Il assure une fonction de régulation en coordonnant les financements publics, les organismes de

Sécurité sociale et les actions des collectivités territoriales, tout en produisant des référentiels pour les pratiques sociales et en encadrant les professions du secteur.

► La Sécurité sociale

Créée en 1945, la Sécurité sociale est le pilier de la protection sociale française, organisée en plusieurs branches pour couvrir les principaux risques sociaux. La **branche maladie** rembourse une part des soins médicaux, consultations et hospitalisations. La **branche vieillesse** gère les retraites de base. La **branche famille** verse les allocations familiales et les aides comme celle prévue pour la rentrée scolaire. La **branche accidents du travail et maladies professionnelles** indemnise les salariés victimes. Financée par des cotisations salariales et patronales, des impôts (comme la CSG, contribution sociale généralisée) et des contributions de l'État, elle redistribue environ 25 % du PIB (produit intérieur brut) national.

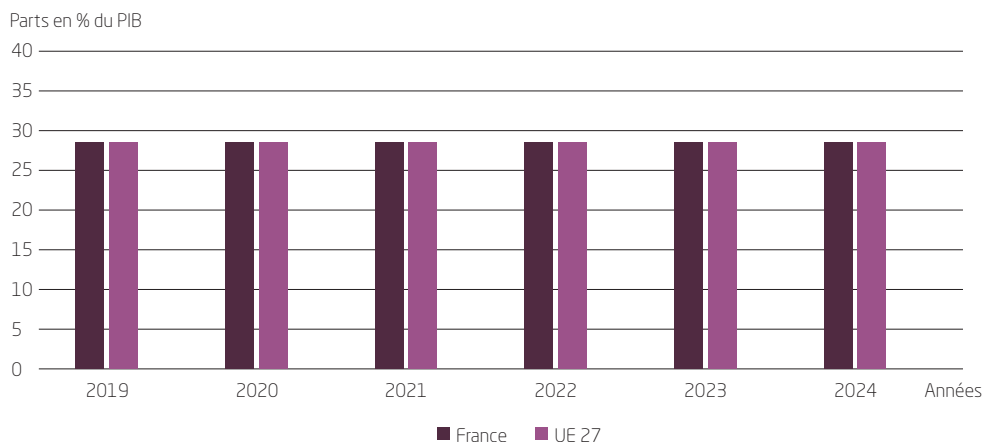
► Les organismes complémentaires

Les **mutuelles et assurances privées** complètent les remboursements de la Sécurité sociale, couvrant les frais non pris en charge comme les dépassements d'honoraires via le tiers payant ou offrant des garanties supplémentaires en santé. Elles interviennent aussi en retraite complémentaire (souvent obligatoire via des régimes comme l'Agirc-Arrco), prévoyance (incapacité, invalidité) et chômage supplémentaire, formant un **second niveau de protection après le régime de base**.

► Les collectivités et les associations

Les **départements** gèrent l'**aide sociale légale**, comme les aides aux personnes âgées (APA, allocation personnalisée d'autonomie), en situation de handicap (PCH, prestation de compensation du handicap), en précarité ou les aides ponctuelles (secours d'urgence, etc.), représentant une part significative des dépenses sociales locales. Les **communes** et **intercommunalités** proposent une **action sociale facultative**, comme des aides aux familles ou aux démunis, tandis que les **associations** assurent un **accompagnement terrain en insertion**, logement ou soutien social. Cette territorialisation répond aux inégalités locales et complète les politiques nationales.

Part des prestations de protection sociale dans le PIB en France et en Europe entre 2019 et 2024



En 2024, les prestations de protection sociale représentent 31,9 % du PIB en France et 27,3 % du PIB en moyenne dans l'Union européenne à 27.

Sources : Drees, CPS ; Eurostat, Sespros ; Insee, comptes nationaux.



LE MOT DU PRO

Au-delà des prestations : insertion et prévention

Pour un assistant de service social (ASS), la protection sociale n'est pas seulement un système de prestations, mais un levier d'insertion et de prévention sociale. L'ASS intervient lorsque ce système ne fonctionne pas spontanément pour certaines personnes à la suite d'un non-recours aux droits, à des blocages administratifs ou à des difficultés de gestion des ressources, par exemple.

Les branches de la Sécurité sociale

FAMILLE	Réduire les inégalités de niveau de vie, surtout pour les familles et les personnes modestes (petite enfance, enfance, logement, solidarité).	Aides familiales (allocations, APL), RSA, AAH, aide aux familles (crèches, vacances, parentalité).	Familles, couples, personnes seules, personnes précaires (environ 1 personne sur 2 en France).
MALADIE	Prendre en charge les frais de santé et garantir l'accès aux soins, avec une politique de prévention.	Remboursements de soins (médecin, médicaments, hospitalisation) et indemnités journalières/ maternité.	Toute personne couverte par la PUMA : résidents et travailleurs en France.
AT-MP (ACCIDENTS DU TRAVAIL ET MALADIES PROFESSIONNELLES)	Gérer les accidents du travail, accidents de trajet et maladies professionnelles, indemniser les victimes et prévenir les risques.	Prise en charge totale des soins, indemnités journalières, rente ou capital d'invalidité, rente aux ayants droit.	Salariés ou travailleurs exposés à ces risques, et leurs proches (conjoint, enfants).
RETRAITE	Verser les pensions aux retraités et préparer la retraite des salariés.	Pension de base, minimum contributif, ASPA, pension de réversion, aide à l'adaptation du logement.	Salariés, indépendants, retraités, veuves/veufs selon les cotisations et les ressources.
AUTONOMIE	Financer l'aide aux personnes âgées et handicapées qui perdent leur autonomie.	APA (personnes âgées), PCH et AEEH, allocation d'éducation de l'enfant handicapé (personnes handicapées), participation au congé de proche aidant.	Personnes âgées en perte d'autonomie, personnes handicapées quel que soit l'âge, proches aidants.
RECouvreMENT	Collecter les cotisations sociales et les verser aux autres branches pour payer les prestations.	Recouvrement des cotisations, gestion de la trésorerie, lutte contre le travail illégal, allègements de cotisations.	Entreprises, travailleurs indépendants, salariés, particuliers qui cotisent à la Sécurité sociale.

La responsabilité civile, pénale, administrative et professionnelle

Un assistant de service social (ASS) peut voir sa responsabilité engagée lorsqu'il commet une faute, cause un dommage ou viole une règle de droit dans l'exercice de ses missions. Selon son statut et son employeur, la responsabilité peut être civile, pénale ou administrative.

A La responsabilité civile

Dans le cadre d'une activité salariée, c'est la responsabilité civile de l'employeur qui sera engagée. Ainsi, l'assurance souscrite par l'employeur veillera à l'indemnisation des dommages ou préjudices causés par les salariés dans le cadre de leur mission.

La responsabilité civile professionnelle de l'ASS peut être engagée **lorsqu'une faute professionnelle cause un préjudice** à un usager, à un collègue ou un tiers. Des dommages et intérêts peuvent être fixés par le Tribunal judiciaire.

Pour exemple, une erreur grave dans un dossier, un dommage causé à un tiers dans le cadre de l'activité.

Les ASS ont la possibilité de conclure une assurance individuelle en complément de la responsabilité civile, comme une protection juridique. Certains contrats spécifiques peuvent être proposés aux assistants de service social.

B La responsabilité pénale

La responsabilité pénale concerne une **infraction à la loi**. Elle demeure toujours personnelle : l'ASS peut être poursuivi s'il commet lui-même une infraction, par exemple une violation du secret professionnel.

À ce titre, il faut rappeler que, tout comme les ASS, les étudiants et stagiaires au DEASS sont soumis au **secret professionnel**. En France, il est régi par l'article 226, alinéas 13 et 14 du Code pénal, qui sanctionne la révélation d'une information à caractère secret par un professionnel tenu au secret comme un délit engageant la responsabilité pénale de l'assistante de service social : « *La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.* »

Ces articles cadrent aussi les conditions précises de la possible levée du secret professionnel : « *L'article 226-13 n'est pas applicable dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret. En outre, il n'est pas applicable :*

1° à celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives de privations ou de sévices, y compris lorsqu'il s'agit d'atteintes sexuelles dont il a eu connaissance et qui ont été infligés à un mineur de quinze ans ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique ;

2° au médecin qui, avec l'accord de la victime, porte à la connaissance du procureur de la République les sévices qu'il a constatés dans l'exercice de sa profession et qui lui permettent de présumer que des violences sexuelles de toute nature ont été commises ;

[...]

3° aux professionnels de la santé ou de l'action sociale qui informent le préfet et, à Paris, le préfet de police du caractère dangereux pour elles-mêmes ou pour autrui des personnes qui les consultent et dont ils savent qu'elles détiennent une arme ou qu'elles ont manifesté leur intention d'en acquérir une. »

Par ailleurs, l'ANAS n'a pas de pouvoir disciplinaire. Cependant, elle dispose de commissions éthiques et déontologiques, pouvant émettre des avis. Il faudra donc bien intégrer que le secret professionnel n'est pas un droit mais un devoir de l'ASS. **C'est une interdiction de parler sauf aux cas prévus.**

C La responsabilité administrative

La responsabilité administrative concerne surtout les ASS de la fonction publique. Les agents publics sont soumis à des règles particulières définies dans le Code général de la fonction publique. Dans ce cas, c'est souvent l'administration ou l'établissement public employeur qui est condamné à réparer le dommage causé par une activité de service public. La victime peut demander une indemnisation si elle prouve un préjudice, un fait générateur et un lien de causalité entre les deux. La victime agit généralement devant le juge administratif pour demander réparation. En matière sociale, certains contentieux relèvent aussi du **juge administratif**, avec des règles propres selon la prestation ou l'aide concernée.

► La faute de service

Le cas le plus fréquent est la faute de service : l'erreur vient du service lui-même, de son organisation ou de son fonctionnement. Cela peut être une mauvaise orientation, un retard anormal, une erreur dans le traitement d'un dossier ou un défaut de surveillance. Dans ce cas, la responsabilité pèse en principe sur l'administration et non sur l'agent.

► La faute personnelle

Si l'ASS commet une faute détachable du service, sa responsabilité personnelle peut être recherchée en plus ou à la place de celle de l'administration. On parle alors d'une « **faute volontaire** », particulièrement grave, ou sans lien avec les missions normales du service.

ZOOM

Quelques exemples concrets de fautes

- Oublier de traiter un dossier et provoquer un retard important dans l'accès à un droit.
- Mal organiser un suivi alors que le service a l'obligation de surveiller une situation fragile.
- Causer un dommage à cause d'un dysfonctionnement du service public social.

Les techniques d'animation et gestion des groupes

Devenir animateur est un apprentissage à part entière. Cet apprentissage demande des compétences spécifiques et la maîtrise d'outils.

A La fonction d'animateur

La posture d'animateur-facilitateur auprès d'un groupe en intervention sociale d'intérêt collectif se construit autour d'un équilibre entre la posture d'observateur et celle d'acteur, en étant tantôt à l'intérieur tantôt l'extérieur du groupe.

1. Avant de démarrer son animation, l'animateur a bien en tête **les raisons d'être** du projet. Cela lui permettra de se focaliser sur l'expérience, plutôt que le résultat. Cela lui permettra aussi de les **expliquer au groupe**. Ainsi, il **reformulera** plusieurs fois les buts de l'action, et répètera la consigne autant que cela sera nécessaire.

2. L'animateur est vigilant sur **sa posture**. Il se montre **ouvert** à la communication. Il parle d'une voix claire et posée, il prend son temps lors de ces interventions et laisse la place à toutes questions. Il a une attitude **positive et souriante**, car il y aura un effet de reflet et de **mimétisme** du groupe. L'animateur **croise avec attention les regards**. Il choisit le **vocabulaire** utilisé avec soin pour une dynamique positive. Par exemple, il évite les retours tels que « bien », « parfait », car cela induit aussi un moins bien, donc un jugement, et peut freiner les personnes les moins à l'aise dans le projet. **Sa position dans l'espace varie** : il est soit assis autour de la table, favorisant la proximité et l'intégration au groupe, soit debout afin d'avoir une vue globale sur le groupe, pour relancer une dynamique ou faire circuler la parole.

3. Il est le **garant du cadre**, de la sécurité, du bien-être de chaque membre durant ce travail collectif, mais aussi du **respect des règles communes** au groupe. Ces règles auront été co-construites en début du projet avec le groupe, ce qui favorise l'implication de tous. Ces règles peuvent être le non-jugement, l'écoute, la confidentialité, l'implication, etc.

4. C'est lui qui **crée l'ambiance de bienveillance et la confiance**. La bienveillance est présente dans l'acceptation de la parole de tous dans une posture de neutralité qui tend à l'objectivité. Il **valorise** la parole de chacun : identification, écoute, valorisation, reformulation, prise de notes.

5. Il assume un rôle de **facilitation**. Il structure, soutient les relations, le développement de la posture active de chacun au sein du groupe.

B Le rôle de facilitateur et la gestion du groupe

L'animateur va dès le début de l'action, par exemple lors des *ice breakers*, **observer le groupe**, son attitude. Il va **identifier** la place de chaque participant (expressif, en recul, négatif, agressif, médiateur, perturbateur). En fonction de ces observations, il adapte sa posture sachant s'intégrer, s'effacer ou recadrer.

Il intervient pour **réguler les débats** : afin d'impulser la parole de tous et de faire émerger des nouvelles idées, il invite les membres du groupe à l'action. Il respecte le silence d'un participant, tout en restant vigilant à de possibles signaux indiquant que l'un ou l'autre souhaite prendre la parole. Il va alors vers lui pour soutenir sa prise de parole. Il démontre que des idées **se regroupent**, se ressemblent, ce qui permet de rompre l'isolement de la personne face à la problématique et contribue à une reconnaissance mutuelle. Si une personne parle beaucoup, il se demande si cela nuit au groupe. Si oui, il va utiliser des méthodes pour **stopper** cette parole et favoriser celle des autres. Par exemple, il reformule, valorise, remercie et si besoin passe par une prise de notes visible actant cette participation. Face à une personne négative, il va lui faire **explicitement la raison** de ce comportement, le reformuler et rappeler la consigne ou le but de l'action, si besoin provoquer une pause pour établir un dialogue individuel hors du groupe. Si une personne se positionne en médiation dans le groupe, l'animateur va pouvoir s'appuyer sur cette posture pour favoriser l'entraide et l'écoute mutuelle au sein du groupe.

ZOOM

Chaque réunion, formation ou activité devrait démarrer par une animation ludique, n'ayant pas de rapport avec le sujet pour lequel le groupe est réuni. Tous jouent, animateurs compris.

L'*ice breaker* est une animation servant à développer les liens dans le groupe, la cohésion et l'esprit d'équipe. Il instaure une dynamique positive et une atmosphère détendue dans un temps défini, qui permettent d'enclencher la base de confiance de groupe. C'est aussi un espace pour exprimer ses émotions avant un démarrage d'action.

Voici quelques exemples d'outils d'animation

Pour un premier contact :

- Le portrait en un trait : faire le portrait de l'autre en un trait de crayon sans regarder sa feuille.
- Le jeu du détail : se regarder les uns les autres, se retourner et changer un petit détail de son apparence.

Ces animations permettent de s'arrêter sur l'autre un moment et de développer l'observation. Le regard est un élément langagier fondamental pour créer du lien.

Pour mieux se connaître :

- « Qui suis-je ? » : dessiner sur des Post-it deux choses que l'on aime (goûts, passions, passe-temps). Mélanger les Post-it et deviner collectivement qui est l'auteur de chaque dessin.
- La présentation croisée : dos à dos, en duo, l'un parle de lui sans arrêt pendant trois minutes, l'autre écoute sans prendre de notes. Puis celui qui a écouté résume sa présentation en une minute et en dégage une qualité ou compétence.

Ces brise-glace permettent d'éviter le tour de table traditionnel dans le but de mettre rapidement à l'aise les participants sans qu'ils anticipent avec appréhension leur tour.

Ils favorisent la créativité au sein du groupe en invitant chacun à se présenter selon ses propres critères, ce qui évite la comparaison avec l'autre, à montrer sa personnalité et à se construire une identité sociale.

ZOOM

Pour se mettre au travail :

- Le dé questionneur : lancer le dé et chacun répond à la question qui correspond au chiffre sur la face du dé. L'animateur a préalablement défini les questions en fonction du sujet de travail pour amorcer une introduction au travail collectif.

Cela permet une première récolte d'informations et commence à impliquer le groupe dans le projet.

- Le « World Café » : L'animateur écrit quatre questions sur des feuilles grand format et les dispose aux quatre coins de la salle. Il répartit le groupe en quatre sous-groupes qui passeront quelques minutes chacun leur tour devant chaque question en s'interrogeant dessus.

C'est un outil qui permet une récolte d'informations dynamiques. Chacun vient compléter les réponses préalablement données par le groupe précédent et le temps limité stimule la production d'idées. C'est une forme de brainstorming.

C La gestion de conflit

Malgré un cadre bienveillant et sécurisé, des conflits peuvent se créer au sein du groupe. Il est essentiel de **le prendre en compte et d'en comprendre la raison**. Pour cela, un temps de pause peut être proposé. On favorise la parole de chacun pour expliciter les raisons du conflit. L'animateur reformule et fait valider ses reformulations. Il ramène les membres du groupe à des éléments factuels, aux objectifs et raisons d'être du projet. Il garde une posture neutre dans le conflit et permet au groupe de s'éloigner de la subjectivité, de l'interprétation qui peuvent avoir créé le conflit. Il reste vigilant à la sécurité de chacun et à la gestion des émotions, pour prévenir des situations de violence. Si les conditions sont réunies, il peut proposer une activité favorisant la coopération avant de reprendre le déroulement du projet.



LE MOT DU PRO

La formation continue

La formation continue est essentielle pour gagner en aisance et accroître ses compétences dans la fonction d'animateur d'un groupe. Les formations sur la conduite d'intervention sociale d'intérêt collectif, de réunion, d'animation, de facilitation, de prise de parole, d'intelligence collective sont particulièrement utiles pour compléter la formation initiale. En outre, l'observation d'assistants de service social expérimentés dans ce domaine et de leur animation de groupes permet aussi de gagner en expérience en interne et conduit à participer progressivement à une animation de groupe.

FICHE
9Méthodes d'intervention
selon le contexte
professionnel

Les méthodes d'intervention de l'assistant de service social (ASS) varient en fonction de ses missions, des institutions qui l'emploient, du cadre légal, des lieux, des moyens et outils à leur disposition.

A Le cadre légalement contraint et la démarche volontaire

Tout d'abord, il est nécessaire de différencier les accompagnements sociaux dits « dans un cadre contraint » et ceux qui sont volontaires, avec l'adhésion de la personne, voire à sa demande. En effet, certains accompagnements sociaux sont menés dans des cadres contraints, pour chacun des interlocuteurs, mais principalement pour la personne accompagnée. Les entrées en contact se font par le biais de convocations à des rendez-vous auxquels les personnes accompagnées doivent obligatoirement se présenter. Cette intervention ne s'appuie pas sur la demande de la personne, mais sur un cadre à respecter.

Exemple : le cadre de l'accompagnement à l'insertion socioprofessionnelle des bénéficiaires du RSA (revenu de solidarité active), l'accompagnement socioprofessionnel et la contractualisation sont rendus obligatoires par la loi n° 2008-1249. Depuis le 1^{er} janvier 2025, le régime part de la loi n° 2023-1196 du 18 décembre 2023 pour le plein emploi, de l'article L.262-37 du CASF et du décret n° 2025-478 du 30 mai 2025. Ce cadre légal prévoit aussi, en cas de non-présentation répétée aux rendez-vous du bénéficiaire du RSA, que celui-ci peut être sanctionné par une diminution de son allocation.

Autre exemple, le contexte d'intervention dans le cadre de l'évaluation d'une IP (information préoccupante) : les lois régissant la prévention et la protection de l'enfance imposent une évaluation de la situation et organise les rencontres avec différents membres de la famille et les lieux de rencontres sauf en cas de danger avéré. Ce cadre légal est mis en avant dès le premier courrier de convocation de la famille.

B Les lieux d'exercice et les modalités de rencontre

Les lieux de travail de l'ASS affectent aussi ses méthodes d'intervention. Par exemple, les ASS travaillant sur un lieu de vie comme un centre d'hébergement ou une résidence sociale rencontrent les personnes hébergées au sein de la structure. Cette dernière réunit donc le lieu de l'accompagnement et le lieu de vie du public, rythmé par sa vie quotidienne. La délimitation des espaces de chacun et les frontières de l'intimité peuvent être plus subjectives. Qui plus est, les entretiens peuvent se dérouler dans un bureau, mais aussi dans un espace commun ou la chambre de la personne.

Les lieux de travail d'un ASS sont classiquement son bureau, parfois partagé avec des collègues de l'équipe. Parfois le bureau de travail de l'ASS est différent du lieu de réception, parfois ils sont les mêmes espaces.

Les **modalités de rencontre** affectent aussi l'intervention de l'ASS, qui peut recevoir lors de permanences sur rendez-vous ou sans rendez-vous. La première modalité nécessite de s'organiser et d'anticiper, parfois avec l'intervention d'intermédiaires tels que les secrétaires médico-sociales ou les agents d'accueil. La seconde exige une gestion du temps rigoureuse tout en sachant accueillir les urgences et les demandes spontanées.

L'ASS peut aussi effectuer des **visites à domicile**, en fonction des besoins de la personne, de sa mobilité, et de la nécessité de visualiser le lieu de vie. Certains ASS interviennent uniquement à domicile, comme au sein du service de l'APA (allocation personnalisée d'autonomie). Les ASS de ce service se rendent au domicile des personnes âgées en perte d'autonomie, afin d'évaluer leurs besoins, leur dépendance et leurs besoins d'aide humaine pour les actes essentiels du quotidien, mais aussi pour évaluer le logement et les adaptations nécessaires au quotidien de la personne.

C La diversité du public

Le contexte professionnel définit aussi le public rencontré par l'ASS : adultes, enfants, familles, personnes ne maîtrisant pas ou que peu la langue, personnes en situation de handicap. Les interventions de l'ASS ne s'effectuent pas donc pas toutes de la même manière. Par exemple, les techniques d'entretien avec un adulte et un enfant sont différentes.

Les interventions sociales sont souvent **individuelles**, mais peuvent aussi être **collectives**. L'ASS en intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) fait appel à des compétences d'animation, de gestion de conflit, de travail social de groupe, de facilitation. Ces méthodologies seront abordées plus en détail dans une autre fiche méthodologique. (► voir Fiche 10 - BC 1)

Les méthodes se diversifient aussi avec les **interventions à distance** et les outils à disposition : entretiens téléphoniques, SMS, mails, visio. Certains services interviennent en grande partie en distanciel, comme certains services sociaux en entreprise.

Comme le montre cette variété des méthodologies d'intervention selon les contextes professionnels où exerce l'ASS, la compétence centrale de celle-ci est l'adaptation.



LE MOT DU PRO

Avoir une méthode, c'est réduire les variables pour une action objective

Dans le quotidien du social, tout bouge, les personnes sont toutes différentes, les collègues et les partenaires changent, même le cadre évolue au gré de la vie politique. Votre méthodologie et la structuration d'une méthode servent à vous assurer d'avoir un point fixe d'évaluation. Après deux années dans un secteur, vous aurez vu la plupart des situations « ordinaires » d'un service social et vous remarquerez que la plupart peuvent se résoudre simplement. Avoir une méthode, c'est permettre un traitement rapide de la partie administrative et ainsi gagner du temps pour s'occuper de la partie compliquée, de l'humain, des situations hors normes et accompagner les personnes qui ont besoin d'un soutien important dans leurs démarches en raison d'un isolement et/ou d'une précarité lourde.

À jour de la réforme

ITINÉRAIRES
PRO

DEASS

Diplôme d'État d'assistant de service social

TOUT-EN-UN → BC 1 à 4

Un livre complet pour réussir son diplôme :

- Le **cours complet** avec plus de **110 fiches théoriques et méthodologiques**.
- De nombreux **schémas** et **tableaux synthétiques** pour comprendre et retenir facilement le programme.
- Plus de **80 QCM corrigés** (en ligne) pour tester ses connaissances.
- Plus de **20 mises en situation professionnelle** (en ligne), corrigées sous forme de cartes mentales, pour s'entraîner et comprendre les postures professionnelles.

+ EN LIGNE

- Un QCM interactif bilan
- 60 flashcards interactives sur les notions à maîtriser
- Des témoignages en audio
- D'autres ressources complémentaires au fil des pages

À jour du nouveau référentiel en 4 blocs de compétences (BC) :

BC 1 Concevoir et conduire un accompagnement social global favorisant l'insertion sociale et l'amélioration des conditions de vie

BC 2 Favoriser et soutenir l'autodétermination des individus et des collectifs dans un but d'émancipation

BC 3 S'inscrire dans une dynamique partenariale et territoriale en lien avec la mise en œuvre des politiques de cohésion sociale

BC 4 S'inscrire dans un contexte professionnel du travail social

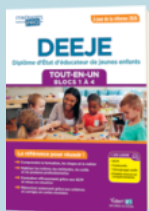
Virginie Rouchouse est assistante de service social, formatrice d'adultes et créatrice du compte Instagram @ParlonsSocial.

Angéline Pariscoat est assistante de service social, intervenante dans des écoles de travail social et jury d'examens pour les travailleurs sociaux.

Charles Feneyrols est assistant de service social, mandataire à la protection des majeurs, spécialisé dans les publics migrants et en errance.

Retrouvez
aussi :

Tous nos titres
de la collection
« Itinéraires Pro »



Et d'autres
titres pour
aller plus
loin



ISBN : 978-2-311-22423-8



26 €

www.vuibert.fr

Vuibert