REFERENTIEL PROFESSIONNEL DES CONSEILLERS EN ECONOMIE SOCIALE FAMILIALE

Annexe 1 de l'arrêté du 1-9-2009 - J.O. du 3-9-2009

DEFINITION DE LA PROFESSION ET DU CONTEXTE DE L'INTERVENTION

Le conseiller en économie sociale familiale (C.E.S.F.) est un travailleur social qualifié dont le coeur de métier est fondé sur une expertise dans les domaines de la vie quotidienne : consommation, habitat, insertion sociale et professionnelle, alimentation- santé. Ses compétences scientifiques (il s'agit ici des savoirs scientifiques techniques articulés sur des savoir- faire et des savoirs pratiques et techniques spécifiques) lui confèrent une légitimité professionnelle pour intervenir dans le cadre de l'écologie (science qui étudie les relations entre les êtres vivants et leur environnement) de la vie quotidienne (la vie quotidienne correspond à tous les actes accomplis de façon régulière et journalière. La quotidienneté donne sens à ces actes en tenant compte du contexte, des normes et des valeurs culturelles d'une société).

L'action du C.E.S.F. s'inscrit dans un contexte économique et social marqué par la précarité, les difficultés budgétaires, les problèmes d'accès au logement, le surendettement, le chômage, les problématiques de vieillissement de la population, de dépendance, du handicap, de protection de l'enfance. Son intervention privilégie une finalité éducative (l'action éducative est une action contribuant au développement de la personne, quel que soit son âge et le contexte dans lequel se déroule cette action. Elle fait participer les personnes à la conception et à la mise en oeuvre des moyens définis afin qu'elles deviennent acteurs de leur éducation.

L'action éducative budgétaire, une des techniques spécifiques aux C.E.S.F., est une action établie et poursuivie auprès de familles en difficulté financière, en prenant en compte le fonctionnement du groupe familial, dans le dessein de permettre à celui-ci une meilleure maîtrise des phénomènes de production et de consommation. Extrait de « Nouveau dictionnaire critique d'action sociale »; pages 28-29 ; sous la direction de Jean-Yves Barreyre et Brigitte Bouquet ; Bayard Édition 2006) et vise la valorisation et/ou l'appropriation de compétences par les personnes, les familles, les groupes, compétences qui vont leur permettre d'accéder à leurs droits, de prévenir et/ou de gérer les difficultés de leur vie quotidienne. Sa spécificité de travailleur social le conduit à intervenir dans un cadre éthique et dans une dynamique de co-construction avec les bénéficiaires des projets qui les concernent. Son intervention privilégie la participation active et permanente des usagers/habitants, l'expression de leurs besoins, l'émergence de leurs potentialités, afin qu'ils puissent progressivement accéder à leur autonomie et à la maîtrise de leur environnement domestique.

Le C.E.S.F. intervient de façon individuelle ou de façon collective lorsqu'il anime des groupes d'usagers ou quand il collabore avec des équipes pluridisciplinaires et pluri-institutionnelles. Dans le cadre d'un double registre d'intervention, préventif et curatif, le C.E.S.F. assure des actions de conseils, d'informations, d'animation, de formation dans les quatre domaines majeurs qui le concernent, ainsi que des actions d'accompagnement budgétaire.

Son intervention s'inscrit de façon complémentaire et spécifique dans un large réseau de partenaires et dans des dynamiques de développement social local lorsqu'il participe à l'élaboration de diagnostics partagés et de projets sociaux de territoires, à partir du champ qui les concerne. Il est force de proposition auprès des décideurs et contribue à faire évoluer les offres de services des institutions dans son champ d'intervention. Il exerce dans différentes structures publiques ou privées, au sein des collectivités territoriales, organismes sociaux, associations, bailleurs sociaux privés ou publics, structures d'hébergement, mutuelles, hôpitaux, services tutélaires,...

REFERENTIEL D'ACTIVITES

Fonctions	Activités	Tâches
Expertise et conseil scientifique et technique	Conseils et/ou actions pour améliorer et gérer les domaines de la vie quotidienne. Repérage, analyse et élaboration de propositions pour la gestion quotidienne de l'environnement : - consommation - gestion du budget familial - accès et maintien dans le logement - aménagement et amélioration de l'habitat - organisation de la vie quotidienne - alimentation - gestion du capital santé -préservation d es écosystèmes (eau, énergie déchets…) dans le cadre du développement durable (c'est un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. Extrait de « Rapport G.H. Brundtland », 1987 p. 51) - insertion, emploi, formation, vie sociale et loisirs, culture…	Informer, conseiller sur différents thèmes : - budget, consommation - alimentation (prise en compte des cultures, coutumes, budget, autres contraintes…) - hygiène, maintien de la santé, image de soi - environnement (consommation des énergies, de l'eau dans le cadre de la vie quotidienne, gestion des déchets ménagers…) - logement et équipement (caractéristiques techniques du logement, utilisation et entretien des nouveaux équipements…) Mettre en œuvre des actions pour et avec les personnes, sur le champ de la gestion quotidienne de l'environnement : - réaliser un diagnostic technique - mettre à disposition des offres de service - aider au choix, à la décision - mettre en œuvre la solution choisie - assurer le suivi du résultat obtenu/attendu - proposer une action corrective s'il y a lieu
Accompagnement social individuel et/ou collectif dans une dimension socio-économique et éducative dans les domaines de la vie quotidienne	Accueil des individus et des groupes	Organiser les conditions matérielles d'accueil Recevoir la personne ou aller à la rencontre de la personne Écouter Repérer les besoins, attentes, demandes Informer les personnes Orienter vers les services compétents
	Élaboration du diagnostic social	Analyser les informations recueillies Analyser la demande exprimée Formuler un diagnostic Identifier les ressources et les potentialités de l'usager, du groupe, du territoire
	Conception et construction du projet individuel et collectif, avec la ou les personne(s)	Identifier et formuler les priorités d'action Se concerter avec les partenaires Définir un projet et les moyens associés Contractualiser un projet (avec la ou les personne(s)
	Mise en œuvre d'un projet individuel avec la personne ou d'un projet collectif avec le groupe	Planifier les tâches Rechercher des moyens Réaliser les actions définies Assurer le suivi de(s) l'action(s)
	Évaluation du projet	Réaliser un bilan des actions avec les personnes accompagnées et les partenaires concernés Mesurer les écarts entre objectifs attendus et résultats obtenus Proposer des réajustements Formuler si nécessaire des objectifs complémentaires
Développement social territorial	Participation et/ou réalisation d'étude de besoins au niveau d'un territoire	Analyser les demandes Repérer les offres de service existantes Comparer les demandes/l'existant Identifier les ressources du territoire : potentialités et freins
	Participation et/ou élaboration de diagnostic partagé d'un territoire	Recueillir et croiser les données émanant de sources différentes Repérer les différents partenaires et leurs missions Analyser et formaliser ces données Assurer la transmission écrite et/ou orale des analyses et formuler des hypothèses de travail
	Participation à la conduite de projet social territorial	Mobiliser les habitants et les partenaires Identifier et évaluer les moyens techniques, humains, financiers Élaborer conjointement avec les partenaires le projet Mettre en œuvre et planifier les phases de déroulement du projet Proposer le montage financier du projet Évaluer et proposer s'il y a lieu des réajustements aux actions

Communication professionnelle, animation et formation	Conception d'informations à destination des usagers, des partenaires	Caractériser le public ciblé Déterminer et choisir le contenu des messages Élaborer un plan de communication Présenter un projet pour validation si nécessaire Choisir un support de communication Réaliser ce support Organiser une manifestation (atelier, conférence, débat, exposition, démonstration…)
	Communication d'informations	Rédiger des écrits professionnels (rapports d'activités, synthèses, exposés…) Élaborer et présenter oralement cette information
	Promotion des activités de la structure	Présenter son institution, sa place au sein des politiques sociales locales Présenter le rôle professionnel du C.E.S.F., les outils qu'il mobilise Maîtriser et/ou développer les outils institutionnels Représenter son institution
	Animation d'équipe (en ce qui concerne l'activité d'animation d'équipe, le niveau de responsabilité est défini selon la délégation de l'employeur)	Organiser et coordonner le travail de l'équipe Assurer le suivi des activités de l'équipe Organiser et animer des réunions d'informations, des réflexions Élaborer un programme de formation
	Formation (à destination des populations, des partenaires)	Recenser les besoins Identifier les objectifs pédagogiques Élaborer un contenu, des outils et supports pédagogiques Rechercher des intervenants et des personnes ressources Assurer l'organisation matérielle de la formation Mettre en œuvre, conduire la formation Évaluer et proposer s'il y a lieu des réajustements aux actions
	Transmission des connaissances et des compétences professionnelles	Accueillir des stagiaires, notamment C.E.S.F. Participer à la formation, sur le principe de l'alternance, aux jurys d'examen (l'alternance constitue l'un des principes fondamentaux de la formation des travailleurs sociaux. C'est un mode d'acquisition de compétences professionnelles et d'éléments de culture professionnelle. L'étudiant C.E.S.F. confronte ses représentations du métier à la réalité concrète de celui-ci afin de valider son projet professionnel. Il est fondamental que l'enseignement proposé par les établissements de formation soit complété par un enseignement construit par le terrain de stage en site qualifiant et qu'une mise en synergie puisse optimiser les deux types d'apprentissage. L'alternance suppose que le lieu de stage soit un lieu qualifiant d'acquisitions de compétences relatives au métier de C.E.S.F.)

DOMAINES DE COMPETENCES

Domaines de compétence		Compétences	Indicateurs de compétences
DC1 : Conseil et expertise à visée socio-éducative dans les domaines de la vie quotidienne	DC1A	C1.4 Réaliser une étude technique dans les domaines de la consommation, l'habitat, l'insertion, l'alimentation-santé…	- identification du besoin - recueil des données des informations - sélection des informations recueillies - élaboration et/ou suivi du cahier des charges de l'étude - organisation des données et des informations - repérage et identification des dysfonctionnements, transmission aux services compétents
	DC1A	C1.5 Concevoir, élaborer des projets pour la gestion locale de l'environnement avec les habitants et les institutions	analyse complète et pertinente de l'existant - mise en œuvre de solutions réalistes et adaptées, conformes aux préconisations - maîtrise et mise en œuvre de la méthodologie de projet
	DC1A	C1.8 Assurer la qualité du service rendu	- respect des procédures et des protocoles - détection des anomalies et des dysfonctionnements -évaluation de la satisfaction des bénéficiaires - proposition d'actions correctrices
	DC1A	C1.9 Coordonner une équipe	- garantie de la cohérence des interventions des différents membres de l'équipe - prise en compte des compétences - prise en compte des contraintes - participation à l'élaboration de plannings fonctionnels - proposition de méthodes de travail adaptées
	DC1B	C1.6 Élaborer un budget ; constituer le dossier de financement	- identification des sources de financement et des charges - prise en compte des mécanismes budgétaires - présentation conforme d'un budget prévisionnel
	DC1B	C1.7 Gérer le budget d'une action individuelle ou collective	- maîtrise des moyens financiers alloués - présentation d'un bilan comptable - respect de l'échéancier défini - mise en œuvre d'un suivi régulier
	DC1C	C1.1 Assurer une veille technique, scientifique et juridique pour l'analyse d'un phénomène social lié à la vie quotidienne	- recensement de sources d'informations variées - exploitation des informations pertinentes - mise en forme ou diffusion des informations sélectionnées - explicitation d'une question sociale - conduite d'une démarche de recherche
	DC1C	C1.2 Adapter sa pratique, son expertise en tenant compte de l'évolution des savoirs, des techniques et de l'expérience	- analyse et prise de recul sur sa pratique, autoévaluation - capacité à transférer son expérience
	DC1C	C1.3 Assurer auprès des personnes, des groupes, des institutions, des actions de conseil et/ou d'information pour aider aux prises de décision	- recherche, collecte et exploitation d'une documentation professionnelle technique dans les domaines de la consommation, l'habitat, l'insertion, l'alimentation- santé… - formalisation et diffusion des informations recueillies - actualisation des informations - sélection pertinente des informations ou adaptation du contenu de l'information au public

DC2 - Intervention sociale	L'adoption d'une posture éthique est un indicateur appliqué à l'ensemble des tâches du DC2		
ISIC : Intervention sociale d'intérêt collectif dans les domaines de la vie quotidienne (l'intervention sociale d'intérêt collectif est un concept et un contenu qui ont été élaborés par le conseil supérieur en travail social - C.S.T.S.- en 1988. L'intervention sociale d'intérêt collectif envisage les conditions d'existence d'une population sur un territoire déterminé; elle se donne pour objectif la prise en compte d'intérêts collectifs, entendus comme des facteurs susceptibles de faciliter la communication sociale des divers groupes et, par là, d'aider à la maîtrise de la vie quotidienne, dans ses différentes dimensions. Extrait « Nouveau dictionnaire critique d'action sociale », pages 324-325, sous la direction de Brigitte Bouquet et de Jean-Yves Barreyre, Bayard Édition 2006)	**Construire des interventions avec les groupes notamment dans un registre de prévention**		
	DC2AB	C2.A.1 Impulser, participer et/ou concevoir et conduire des actions collectives de conseils, d'information auprès des groupes dans les domaines de leur vie quotidienne	- mise en œuvre de la méthodologie de projet : . recueil exhaustif des données nécessaires à la compréhension de la situation . identification et valorisation des potentialités des personnes . identification et mobilisation des partenariats nécessaires . production d'un plan d'actions hiérarchisées . évaluation des résultats . mise en œuvre des actions correctrices
	DC2AB	C2.A.2 Mettre en place une relation d'aide, un accompagnement au plan collectif C2.A.3 Élaborer, accompagner et mettre en œuvre un plan d'aide négocié avec le groupe	- mise en œuvre de la méthodologie d'intervention sociale auprès des groupes : . maîtrise des techniques d'animation de groupe . maîtrise des techniques de gestion des conflits . compréhension de la notion de dynamique de groupe
		Contribuer à l'émergence de réseaux de proximité (ex. réseau d'échanges et de savoirs)	
	DC2AB	C2.A.4 Conduire des actions visant à mutualiser les ressources des membres du groupe concernés par des problématiques communes	- repérage d'une problématique commune à un groupe - identification et valorisation des potentialités des personnes - aide à la structuration et à l'autonomisation du groupe
		Participer au développement des projets sociaux de territoire	
	DC2AB	C2.A.5 - Identifier et analyser les dynamiques territoriales C2.A.6 - Inscrire des actions dans les dynamiques territoriales existantes et/ou participer à l'émergence de ces dynamiques	- production d'une analyse de territoire - élaboration d'un diagnostic de besoins - utilisation pertinente de la méthodologie de projet - identification et mobilisation des ressources de l'environnement - mobilisation des partenariats nécessaires
ISAP : Intervention sociale d'aide à la personne dans les domaines de la vie quotidienne (l'intervention sociale d'aide à la personne est un concept et un contenu qui ont été élaborés par le conseil supérieur en travail social - C.S.T.S. – en 1996. C'est une démarche volontaire et interactive menée par un travailleur social qui met en œuvre des méthodes participatives avec la personne qui demande ou accepte son aide, dans l'objectif d'améliorer sa situation, ses rapports avec l'environnement, voire les transformer. Extrait «Nouveau dictionnaire critique d'action sociale», page 321; op. cit.)	**Construire avec la personne un projet individualisé dans le cadre d'un double registre (préventif et curatif)**		
	DC2AB	C 2.B.1 Diagnostiquer une situation	- recueil, sélection et analyse des données nécessaires à la compréhension de la situation - identification et valorisation des potentialités des personnes - analyse d'une situation complexe dans toutes les dimensions
	DC2AB	C2.B.2 Élaborer, accompagner, mettre en œuvre et évaluer un plan d'aide négocié	- utilisation des techniques relationnelles adaptées - mobilisation des ressources et dispositifs locaux - élaboration des priorités d'action
	DC2AB	C2.B.3 Évaluer les résultats de l'intervention	- identification des effets produits et mesure des écarts - définition et mise en œuvre d'actions correctrices - partage de l'analyse de la situation avec la personne
ISAF : Intervention sociale d'animation et de formation dans les domaines de la vie quotidienne	DC2C	C2.C.1 Concevoir des actions de formation avec des groupes et des personnes dans les domaines de la vie quotidienne	- identification de la demande de formation à partir de l'analyse des besoins, et de l'identification des intérêts de la personne ou du groupe - élaboration conjointe de la formation avec les participants à partir de leurs savoirs, capacités et des modes de relation aux savoirs - recherche et/ou élaboration de moyens adaptés au contexte et au public - construction de séquences de formation (contenu, objectifs, critères d'évaluation)
	DC2C	C2.C.2 Conduire des actions d'animation et de formation	- maîtrise des techniques d'animation - mobilisation et valorisation des compétences et des savoirs des personnes
	DC2C	C2.C.3 Évaluer les actions mises en place	- conception et mise en œuvre des outils d'évaluation - réalisation de synthèse et/ou bilan avec les personnes - analyse des effets attendus et produits

DC3 / Communication professionnelle	DC3	C3.1 Élaborer une communication à visée stratégique à destination de différents publics, des professionnels, des partenaires, de son institution	- sélection des contenus (précision, actualisation, exactitude) - choix pertinent du mode de communication et de transmission auprès des interlocuteurs (usagers, habitants, hiérarchie, élus) . élaboration de supports adaptés . utilisation de technologies de l'information adaptée . traitement et gestion de l'information (mise en forme des éléments essentiels, sous forme de synthèse, note de service, courrier, compte rendu, rapport d'activité…)
	DC3	C3.2 Transmettre des informations auprès de différents publics, des professionnels et des partenaires, auprès de son institution	- transmission d'informations exactes, actualisées, objectives dans le respect des règles éthiques professionnelles - transmission des éléments favorisant la prise de décision - qualité de l'expression, dynamisme de la présentation - présentation des éléments de promotion de l'institution et du rôle professionnel du C.E.S.F. - présentation adaptée aux publics - qualité d'animation de réunion de travail et aptitude à réguler l'activité d'un groupe
	DC3	C3.3 Établir une relation professionnelle dans un cadre éthique et déontologique (avec la personne aidée, les collègues, les partenaires, les élus)	- qualité de l'écoute, de la compréhension de la situation - coopération, confrontation avec d'autres professionnels, d'autres institutions - adaptation du message aux objectifs à atteindre, à la diversité des publics (usagers, habitants, hiérarchie, élus…)
	DC3	C3.4 Transférer les connaissances professionnelles et les compétences du C.E.S.F.	- conceptualisation des pratiques professionnelles - auto évaluation - mise en œuvre effective de la fonction de référent de site qualifiant et/ou de formateur sur site qualifiant - transmission des valeurs, connaissances, méthodes professionnelles et mise en pratique de celles-ci
DC4 / Implication dans les dynamiques institutionnelles partenariales, et interinstitutionnelles	DC4A	C4.1 Développer des actions en partenariat, en réseau et participer à la dynamique instiutionnelle	- identification des partenaires, de leurs missions, des enjeux partenariaux - identification de l'évolution des politiques sociales locales nationales et européennes - connaissance et mise en œuvre des conditions et des techniques d'animation d'un réseau (de professionnels ou autres)
	DC4A	C4.2 Respecter les logiques institutionnelles et les stratégies organisationnelles	- prise en compte des obligations et contraintes institutionnelles, humaines, financières…
	DC4A	C4.7 Participer à l'élaboration de documents contractuels avec les partenaires	- élaboration du contrat - formalisation écrite - validation hiérarchique
	DC4B	C4.3 Représenter l'institution	- transmission de l'image, des valeurs, des missions de l'organisation, des institutions et/ou des services
	DC4B	C4.4 Assurer une fonction de médiation	- mise en œuvre des conditions et des techniques de médiation (processus souvent formel par lequel un tiers tente, à travers l'organisation d'échanges entre les parties, de permettre à celles-ci de confronter leur point de vue et de rechercher une solution. La médiation est une action accomplie par un tiers entre des personnes ou des groupes qui y consentent librement, y participent, et auxquels appartiendra la décision finale. Extrait du « Nouveau dictionnaire critique d'action sociale » pages 357,358; op. cit.)
	DC4B	C4.5 Assurer une fonction de négociation	- mise en œuvre des conditions et des techniques de négociation
	DC4B	C4.6 S'inscrire dans un travail d'équipe en interne, pluri-professionnel et/ou pluri-institutionnel	- coopération avec d'autres professionnels et institutions - coproduction de diagnostics, d'analyses partagées, de projets

QUELQUES REFERENCES THEORIQUES

Les définitions suivantes sont extraites de : Pédagogie : dictionnaire des concepts clés Françoise Raynal Alain RIEUNIER Ed. ESF

COMPETENCES

La compétence est liée à un métier, à une profession, à un statut, à une situation professionnelle ou une situation sociale de référence.
Une compétence professionnelle est entendue ici comme une capacité de *mobiliser* à bon escient, en temps utile, de multiples ressources - dont des *savoirs*, théoriques, professionnels et expérientiels -dans des *situations de travail.*

La description d'une compétence comporte donc trois volets :

- La description d'un ensemble de situations de travail et d'objectifs correspondants ;
- L'inventaire des ressources à mobiliser ;
- L'analyse des logiques qui permettent leur mobilisation en situation ;

II importe que l'on passe de l'analyse des pratiques à un inventaire raisonné des compétences professionnelles jugées essentielles, constitutives du corps du métier. A chacune des situations représentatives du métier, on fera correspondre une ou plusieurs compétences clés, celles qui sont indispensables pour maîtriser la situation.

La Compétence est l'ensemble des comportements potentiels (affectifs, cognitifs et psychomoteurs) qui permettent à un individu d'exercer efficacement une activité considérée généralement comme complexe.

Les objectifs généraux d'une formation décrivent souvent une compétence globale, par exemple : Etre capable de concevoir un plan d'action.

Cette compétence est elle-même divisée en sous-compétences ou objectifs intermédiaires : Etre capable de conduire un entretien.

Puis en micro- compétences ou objectifs spécifiques :
Etre capable d'identifier les différents types de dispositifs d'action sociale

CAPACITES

C'est une activité intellectuelle stabilisée et reproductible dans les divers champs de la connaissance.

APTITUDES

Nous adoptons la définition de CARROL: « *L'aptitude est la quantité de temps demandée par l'apprenant pour dominer une matière* « [1]ou si l'on préfère, le temps nécessaire à un individu pour maîtriser un apprentissage déterminé.

SAVOIRS

Dans le sens commun, le terme savoir est largement utilisé comme un synonyme de connaissances.
Les savoirs sont considérés comme des connaissances individuelles, indissociables du sujet, mises en œuvre par la personne pour comprendre le monde, en construire une représentation et agir sur lui.

SAVOIR-FAIRE

Ce terme désigne les connaissances procédurales qu'un individu est susceptible d'appliquer dans une situation. Les connaissances procédurales sont des « savoir comment », en opposition aux « savoir que » qui sont des connaissances déclaratives.

1. **Carroll J.B., A model of school learning,** *Teaches Collège Record,* **1963, cité par De Landsheere G.,** *Evaluation continue et examens, Précis de docimologie,* **Labor, 1992,6e éd., p242.**