



# Plan d'action en faveur du travail social et du développement social



ÉTATS GÉNÉRAUX  
DU TRAVAIL SOCIAL





ÉTATS GÉNÉRAUX DU TRAVAIL SOCIAL (EGTS)

# Plan d'action en faveur du travail social et du développement social





# Avant-propos

« On ne devient pas travailleur social par hasard. C'est la marque d'une envie d'être utile aux autres, de porter cette belle idée de solidarité sans laquelle nos sociétés perdraient leur âme.

Vous faites vivre aussi nos valeurs républicaines de fraternité, en recomposant les liens familiaux, professionnels, amicaux de ceux que vous accompagnez ; d'égalité, en vous assurant que chacun de nos concitoyens ait accès à ses droits. Vous faites vivre, enfin, la citoyenneté, en reliant ceux que vous accompagnez à la vie de la cité. »

*Manuel Valls, Premier ministre, le 02 septembre 2015*

Ces valeurs sont celles qui animent depuis toujours le travail social et ses professionnels.

Toutefois, le discours public sur la place du travail social au sein de la société a souvent varié. En 1982, Nicole Questiaux mettait en évidence le décalage entre la conception du VI<sup>e</sup> plan qui présentait le travail social comme « l'outil par excellence des transformations sociales », et la finalité assignée par le VII<sup>e</sup> plan recentrant l'action sociale sur les plus marginalisés. Entre force de progrès ou de réparation, Nicole Questiaux affirmait que c'est la place donnée à « l'utilisateur » qui doit guider le sens du travail social.

La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 de rénovation de l'action sociale et médico-sociale<sup>1</sup> en établit définitivement le principe : la mission de l'intervention sociale est de contribuer à la restauration de l'autonomie de l'utilisateur dans son environnement.

Les modalités d'intervention du travail social à l'origine fondé sur l'accompagnement et la relation individuelle, sont alors interrogées. L'intérêt d'une articulation de l'accompagnement individuel avec l'action collective, pourtant mis en évidence depuis de nombreuses années, se précise. En 2005, l'Inspection générale des affaires sociales considérait ainsi que « la coupure entre individuel et collectif constitue une faiblesse majeure, la difficulté à prendre en compte l'individu dans son environnement et l'impossibilité pour le travail individuel de s'appuyer sur les solidarités collectives contribuant à limiter la portée et les résultats de l'intervention sociale »<sup>2</sup>.

La crise connue depuis 2008, avec la massification des problèmes économiques et sociaux a définitivement montré les limites d'une approche strictement individuelle. L'intensification des tâches et l'empilement des dispositifs ont conduit à multiplier et à segmenter les accompagnements pour les personnes, ainsi

<sup>1</sup> La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale : « L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'État, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales ».

<sup>2</sup> Benevise J. F., Leger A.-M., Moyen H.,

qu'à accroître les tâches administratives pour les professionnels du travail social au risque qu'ils perdent leurs repères professionnels. Les employeurs publics et privés reconnaissent ces limites.

Dans ce contexte, les citoyens en viennent à s'interroger sur notre modèle social. « On ne dit pas assez la peur du décrochage, du déclassement citoyen que partagent nombre de nos habitants. Il importe de retrouver le chemin de la confiance. Il ne peut y avoir de 'sous citoyen' »<sup>3</sup>. Pour recouvrer la confiance, il est donc important de se saisir pleinement de la question des solidarités sous toutes ses formes.

L'exigence de reconfiguration de l'action sociale et du travail social s'exprime clairement. Elle doit s'appuyer sur les compétences des habitants, des élus, des associations et divers intervenants sociaux.

Il faut des dirigeants publics et associatifs en capacité de donner du sens et un cadre adapté à l'exercice des missions de prévention, de conseil et d'accompagnement individuel ou collectif. Dans ce contexte, le secteur associatif privé ne peut être cantonné au rôle d'opérateur de politique publique ; il doit être reconnu dans sa capacité d'innovation.

Il faut des professionnels formés, outillés, valorisés, en relation entre eux, et en phase avec l'évolution de la société.

Les citoyens doivent participer à la conception et à la mise en œuvre des politiques sociales. La participation des personnes constitue un enjeu autant pour elles-mêmes, qui en sont remobilisées, que pour les professionnels des politiques sociales, et de l'intervention sociale, qui voient ainsi les personnes à l'aune de leurs capacités et de leurs droits plutôt que de leur difficulté définitive ou passagère.

Aujourd'hui, dans un cadre institutionnel désormais stabilisé, cette évolution est à portée de main.

Confortant le département comme chef de file de l'action sociale, la loi NOTRe du 7 août 2015 consacre les notions d'accès aux droits et aux services et de développement social<sup>4</sup>. Il faut y voir l'inscription de l'action sociale et du travail social dans un projet politique désormais élargi au développement social défini comme une stratégie visant à agir sur l'environnement économique et social des personnes afin d'optimiser leurs ressources et leurs potentialités<sup>5</sup>.

Les stratégies de développement social portées par les départements se formalisent. Michel Dinet<sup>6</sup>, qui fut en Meurthe et Moselle un pionnier du développement social en résume ainsi la substance : « une logique de projet global de solidarité traversant l'ensemble des politiques publiques, une démarche de territoire constituant à la fois l'espace de connaissance des besoins, l'espace de coordination et l'espace de création de projets, une dynamique de participation où personne ne peut et ne doit s'affranchir de prendre part à la création à la consolidation du lien social ».

---

<sup>3</sup> Extrait du rapport

<sup>4</sup> Extrait de la loi portant nouvelle organisation territoriale de la République « Il est compétent pour mettre en œuvre toute aide ou action relative à la prévention ou à la prise en charge des situations de fragilité, au développement social, à l'accueil des jeunes enfants et à l'autonomie des personnes. Il est également compétent pour faciliter l'accès aux droits et aux services des publics dont il a la charge ».

<sup>5</sup> Extrait du rapport collectif

, p. 32.

<sup>6</sup> Extrait du rapport collectif

, p. 37.

Les stratégies de développement social doivent permettre de définir les modalités d'intervention et de collaboration des divers acteurs d'un territoire qu'il s'agisse des professionnels du travail social intervenant dans un cadre privé ou associatif, ou des autres intervenants sociaux, dont les bénévoles.

Les régions, quant à elles, ont désormais le recul suffisant pour organiser un appareil de formation initiale et continue en capacité d'être reconnu par l'Université, et de faire face aux défis du renouvellement des connaissances, des problématiques sociales, et des pratiques.

L'État, enfin, par sa démarche de simplification de l'accès aux droits et par sa volonté de valoriser le travail social et ses professionnels, apporte la reconnaissance et le ciment nécessaire à cette dynamique de rénovation.

Les conditions et les volontés sont réunies pour donner à notre pays des politiques sociales et un travail social à la hauteur des défis de notre société.

**Marisol TOURAINE**

Ministre des Affaires Sociales,  
de la Santé et des Droits des femmes

**Ségolène NEUVILLE**

Secrétaire d'État  
chargée des Personnes handicapées  
et de la Lutte contre l'exclusion

# Sommaire

Introduction .....	9
<b>AXE I. Faire participer les personnes et mieux les accompagner .....</b>	<b>10</b>
I.1 Développer la participation institutionnelle des personnes.....	10
I.2 Placer le pouvoir d’agir des personnes au cœur des projets des établissements et des services associatifs et publics .....	11
I.3 Prévoir que des personnes accompagnées dans le cadre de dispositifs sociaux interviennent dans les formations initiales et continues .....	12
I.4 Organiser un premier accueil social inconditionnel de proximité.....	14
I.5 Créer la fonction de « référent de parcours » .....	15
<b>AXE II. Promouvoir le développement social pour simplifier les politiques publiques et les organisations .....</b>	<b>16</b>
II.1 Inscrire le développement social au cœur des politiques territoriales .....	16
II.2 Favoriser les formations interinstitutionnelles et pluriprofessionnelles.....	17
II.3 Former les élus, les cadres et dirigeants du secteur public au développement social et à la compréhension du travail social .....	18
II.4 Reconnaître dans une charte des employeurs publics et privés les évolutions nécessaires des pratiques professionnelles, en particulier pour développer le travail en réseau et l’analyse des pratiques .....	19
II.5 Sécuriser et outiller le partage d’information.....	20
II.6 Élaborer un plan numérique pour le travail social .....	21
II.7 Favoriser l’innovation privée-publique .....	21
<b>AXE III. Mieux reconnaître le travail social et moderniser l’appareil de formation. 23</b>	
III.1 Revaloriser les métiers du social dans la fonction publique .....	23
III.2 Inscrire progressivement le travail social dans un parcours conduisant à des grades universitaires .....	24
III.3 Reconnaître l’intervention sociale comme un objet de recherche .....	26
III.4 Garantir la qualité des formations et des diplômes d’État en partenariat avec les régions.....	27
III.5 Créer un corpus commun pour les formations des professionnels du travail social.....	28
III.6 Moderniser les stages (ou « alternance intégrative ») .....	29
III.7 Développer les formations en apprentissage et les contrats de professionnalisation .....	29
III.8 Créer un cadre de concertation public-privé pour l’élaboration des priorités de la formation continue et des formation en alternance .....	30
III.9 Mieux se préparer à la transmission des valeurs républicaines .....	31
III.10 Promouvoir la mixité des métiers .....	31
<b>AXE IV. Rénover la gouvernance du travail social .....</b>	<b>33</b>
IV.1 Renouveler les missions et la composition du Conseil supérieur du travail social .....	33
IV.2 Organiser une gouvernance territoriale du travail social .....	34
IV.3 Mettre en place un dispositif d’évaluation du plan d’action du travail social construit sur la base d’indicateurs d’investissement social .....	35



Annexes .....	37
Annexe 1 : Chiffres clés.....	39
Annexe 2 : Définitions.....	42
Annexe 3 : Trame de charte des employeurs.....	46
Annexe 4 : Récapitulatif des mesures .....	50
Annexe 5 : Liens utiles .....	54
Annexe 6 : Glossaire .....	55



# Introduction

Le présent plan d'action est l'aboutissement d'une démarche, celle des États généraux du travail social, issus de l'interpellation exprimée dans le cadre de l'élaboration du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale :

- alerte des travailleurs sociaux, en perte de sens enserrés dans des logiques segmentées et comptables ;
- alerte des personnes « ballotées » entre des dispositifs et des professionnels qui ne savent plus prendre en compte leur situation globale ;
- reconnaissance par les employeurs publics et privés d'un malaise du travail social usant pour les personnes concernées et professionnels.

Ces difficultés n'étaient en réalité que le symptôme de difficultés plus larges liées notamment au besoin de coordination des politiques sociales.

En concertation avec les grands réseaux privés non lucratifs, les communes, les représentants des employeurs et de salariés, l'État, les régions et les départements se sont donc accordés sur le présent plan d'action dont la mise en œuvre et le suivi seront menés en partenariat sur la base d'indicateurs d'investissement social.

Il tient compte des réflexions de cinq groupes de travail nationaux<sup>7</sup>, et des consultations territoriales au cours desquelles de nombreux professionnels et des personnes accompagnées ont été associés. Il s'inspire également des recommandations faites par Brigitte Bourguignon<sup>8</sup>, Députée du Pas-de-Calais en mission pour le Gouvernement afin de garantir une concertation systématique de l'ensemble des parties prenantes.

Porté par l'État, en collaboration avec l'Assemblée des départements de France et l'Association des régions de France, il organise l'ancrage des politiques et des pratiques autour de la participation, de l'écoute et de l'accompagnement des personnes. À cet effet, il propose une mise en cohérence des politiques et des pratiques sociales dans une perspective de développement social. Enfin, dans ce cadre, la revalorisation attendue du travail social sera rendue possible par une modernisation de l'appareil de formation.

Interministériel, ce plan d'action s'articule autour des axes suivants :

- 1. Faire participer les personnes et mieux les accompagner.**
- 2. Promouvoir le développement social pour simplifier les politiques publiques et les organisations.**
- 3. Valoriser le travail social et moderniser l'appareil de formation.**
- 4. Renouveler la gouvernance du travail social.**

---

<sup>7</sup> , rapport remis par Marcel Jaeger, p,



# Axe I. Faire participer les personnes et mieux les accompagner

---

Alors que la complexité des politiques sociales a pu conduire progressivement à un enfermement des travailleurs sociaux dans la gestion de dispositifs cloisonnés, il apparaît primordial de retrouver le cœur de métier du travail social : l'accompagnement des personnes.

Retrouver ce cœur de métier, c'est d'abord être à l'écoute. Le travail social doit pouvoir se construire en mobilisant l'ensemble des intelligences, et en s'appuyant sur le ressenti et le vécu des personnes, sur leur « expertise d'usage ». Par l'ouverture à l'expression de la citoyenneté, des réponses aux besoins exprimés émergeront, pragmatiques, transparentes et partagées.

La participation des personnes doit être recherchée à toutes les étapes des politiques publiques : depuis leur élaboration, jusqu'à leur mise en œuvre et à leur évaluation. Or, ces préoccupations largement partagées peinent à se mettre en œuvre alors que diverses modalités d'association des personnes ont fait leur preuve : formation de personnes accompagnées à la prise de parole, panels citoyens, questionnaires usagers, coconstruction de projets...

Trois niveaux de participation méritent d'être particulièrement promus :

- la participation institutionnelle des personnes aux instances dédiées à l'élaboration ou à la mise en œuvre d'une politique publique ;
- la participation à l'élaboration de projets, la coconstruction des projets d'établissements et services ;
- la participation aux formations des travailleurs sociaux.

Placer la personne au cœur de l'organisation du travail social, c'est également affirmer un droit inconditionnel à un **premier accueil de proximité** qui permette une écoute de la globalité de sa situation afin que celle-ci ne soit pas systématiquement enfermée dans un dispositif.

C'est aussi **organiser la fonction de référent de parcours**, pour permettre la mise en place d'un accompagnement global.

## I.1 Développer la participation institutionnelle des personnes

La participation institutionnelle des personnes est un levier essentiel pour :

- faire changer le regard des institutions sur les problématiques individuelles ou collectives ;
- concevoir des dispositifs et des modes d'intervention plus cohérents et efficaces ;
- développer la capacité d'agir individuelle des personnes.

La mise en place d'instances de participation a été encouragée ces dernières années dans le domaine de la lutte contre l'exclusion<sup>9</sup>, de l'hébergement<sup>10</sup> et de la politique de la ville<sup>11</sup>. Toutefois, force est de constater que la participation est encore peu effective au sein d'un certain nombre d'instances de gouvernance, d'institutions et d'organismes en charge de la mise en œuvre des politiques sociales.

---

<sup>9</sup> Décret du 17 décembre 2013 introduisant un collège de personnes en situation de précarité au sein du CNLE.

<sup>10</sup> Loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR), qui prévoit la généralisation des conseils consultatifs des personnes accueillies et accompagnées.

<sup>11</sup> Loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine du 24 février 2014, qui prévoit la création de conseils citoyens.

Afin de généraliser la participation au sein de l'ensemble de ces institutions, le Conseil supérieur du travail social (CSTS) transformé en Conseil interministériel du travail social (CITS) ( . ) sera chargé de remettre au Premier ministre **une recommandation présentant une liste d'instances, institutions, collectivités et organismes susceptibles d'adapter leurs modalités de participation des personnes, notamment au sein des domaines suivants** : lutte contre l'exclusion, handicap, protection de l'enfance, perte d'autonomie, enfance et famille, emploi...

Puis, en fonction des décisions prises, des textes de niveau adapté (instruction ou règlement) prévoiront les finalités et modalités de mise en œuvre de la participation des personnes (statut et mandat des personnes, modalités d'organisation, moyens à mobiliser...). Ces textes seront adoptés par les ministères concernés.

L'évaluation de la mise en œuvre de cette mesure sera assurée par le CITS. Il sera appuyé dans cette mission par les services de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS).

---

#### **Mesure 1 • Étendre le champ des instances devant prévoir une participation institutionnelle des personnes**

**Action 1** • Le CITS présente au Premier ministre une recommandation proposant une liste d'instances, organismes et institutions susceptibles d'organiser une participation institutionnelle des personnes accompagnées

**Action 2** • En fonction des décisions, chaque ministère adopte les textes nécessaires

**Délai** : Juin 2016 pour l'action 1, puis adoption progressive des textes

**Responsables** : Conseil interministériel du travail social (CITS), puis DGCS, et ministères concernés

---

## **I.2 Placer le pouvoir d'agir des personnes au cœur des projets des établissements et des services associatifs et publics**

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale prévoit la participation des personnes à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne au sein des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS).

Cette loi a donné lieu à la mise en place de conseils de vie sociale (CVS), et parfois à l'intégration de la question de la participation dans les conventions pluriannuelles d'objectifs entre les autorités en charge des autorisations (État, agences régionales de santé –ARS– et conseils départementaux) et les ESSMS. Toutefois, ces dispositifs sont loin d'être généralisés dans l'ensemble des ESSMS et ne garantissent pas la pleine prise en compte des besoins et aspirations des personnes.

Un certain nombre d'établissements et de structures d'accompagnement social ne sont, par ailleurs, pas concernés par la loi de 2002.

Pour le groupe de travail national chargé de la question de la participation, « en tout état de cause, les usagers de l'action sociale doivent avoir un rôle plus actif dans la mise en œuvre des réponses appropriées à leurs difficultés, en exprimant leurs besoins, mais encore en devenant de véritables acteurs du changement de leur vie quotidienne. Le travail social ne se contentera pas alors de respecter ses usagers ; il se mettra au service de leurs projets individuels ou collectifs<sup>12</sup>».

---

<sup>12</sup> Rapport du groupe de travail

, remis par Marcel Jaeger, membre du CSTS.

Un décret pris en application du projet d'article 47 du projet de loi de financement de la Sécurité sociale pour l'année 2016, qui prévoit la généralisation des contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens pour tous les établissements et services médico-sociaux en matière de handicap, précisera les attendus en matière d'objectifs d'activité et de qualité, dont la participation des usagers.

Un arrêté pris en application du projet d'article 40 bis du projet de loi d'adaptation de la société au vieillissement. Il prévoira qu'un CPOM-type pour les établissements et services médico-sociaux pour les personnes âgées soit préparé et encadre le contenu de cette contractualisation.

Une instruction aux directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale précisera la circulaire du 29 septembre 2015 relative aux nouvelles relations entre l'État et les associations pour que les conventions pluriannuelles d'objectifs avec le secteur non lucratif intègrent l'obligation de participation des personnes.

Les trois niveaux de texte prévoient d'associer les personnes à l'évaluation des dispositifs de promotion de la participation.

Enfin, la DGCS mettra à disposition des agences régionales de santé (ARS) et des directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS), un fascicule présentant diverses formules de soutien à la participation des personnes. Ce fascicule sera intitulé « **boîte à outils de la participation** ».

---

#### **Mesure 2 • Introduire la participation des personnes dans les textes relatifs à la contractualisation avec les établissements et services**

**Action 1** • Adopter les textes nécessaires

**Action 2** • Diffuser la « boîte à outils » de la participation

Délai : Septembre 2016 pour les deux actions

Responsable : DGCS

---

### **I.3 Prévoir que des personnes accompagnées dans le cadre de dispositifs sociaux interviennent dans les formations initiales et continues**

Plusieurs établissements de formation en travail social (EFTS) ont décidé d'associer des personnes accompagnées ou ayant été accompagnées en tant que formateurs occasionnels des programmes de formation initiales et continues des travailleurs sociaux.

La participation de ces personnes à des actions de formation est particulièrement efficace pour créer un dialogue d'égal à égal avec les étudiants, hors de tout enjeu professionnel direct. Elle favorise également la mise en confiance ou la restauration de la confiance individuelle des personnes.

Reconnaissant ainsi l'expertise d'usage, **le principe de la participation des personnes accompagnées, comme formateurs occasionnels, au sein des sessions de formation sera systématisé.** Son obligation figurera à cet effet dans le cahier des charges des écoles et instituts du travail social qui sera défini par arrêté ( . en partie III).

---

### Mesure 3 • Rendre obligatoire l'intervention des personnes accompagnées ou l'ayant été aux formations initiales et continues

Délai : Septembre 2017

Responsables : DGCS et ARF

---

## I.4 Organiser un premier accueil social inconditionnel de proximité

Remettre la personne au cœur de l'organisation du travail social, c'est affirmer un droit inconditionnel à un premier accueil qui offre une écoute de la globalité de ses besoins afin de lui proposer, au plus tôt, une réponse adéquate. Dans une perspective d'égalité entre les citoyens, il est nécessaire que ces types d'accueil soient accessibles le plus aisément possible sur l'ensemble du territoire.

C'est pourquoi, **les schémas d'accessibilité des services au public**, portés par le Commissariat général à l'égalité des territoires en application de l'article 26-I de la loi NOTRe<sup>13</sup> comprendront un volet sur l'organisation du premier accueil social inconditionnel de proximité.

Cette mesure correspond à la demande du groupe de travail national « Coordination institutionnelle entre acteurs »<sup>14</sup>.

Le premier accueil permettra de disposer le plus tôt possible d'une orientation adaptée : soit une information immédiate, soit d'une ouverture immédiate de droits, ou encore une orientation de deuxième niveau.

La fonction d'accueil et d'écoute de la première demande nécessite des intervenants disponibles, formés et informés, car la qualité de la première réponse apportée au public est déterminante.

Ce premier accueil social inconditionnel sera organisé entre tous les acteurs présents sur le territoire, maisons de service public, institutions et associations, salariés et bénévoles — qu'ils soient travailleurs sociaux ou non — de façon à articuler les fonctions de premier contact (maraudes par exemple) et de premier accueil.

Les solutions pourront être diverses et notamment se dérouler dans des lieux déjà existants (centre d'animation par exemple). En tant que chef de file de l'action sociale, le conseil départemental (ou la métropole le cas échéant) organisera ce premier accueil en lien avec les sous-préfectures, les communes, les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS et CIAS).

---

### Mesure 3 • Organiser le premier accueil social inconditionnel de proximité dans le cadre des schémas d'accessibilité des services au public

**Délai :** Décembre 2015 pour le décret. Les schémas d'accessibilité seront terminés en décembre

**Responsable :** Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET)

---

<sup>13</sup> « Sur le territoire de chaque département, l'État et le département élaborent conjointement un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public ».

<sup>14</sup> Rapport du groupe national , remis par Philippe Metezeau, vice-président du conseil général du Val-d'Oise : Il s'agirait non seulement de cartographier les lieux de premier accueil, mais également d'adopter collectivement l'idée que chaque point d'entrée est responsable d'un premier accueil global, permettant à la personne d'exprimer l'ensemble de ses besoins si elle le souhaite. (p. 20)



## I.5 Créer la fonction de « référent de parcours »

Le premier accueil doit permettre à toute personne d'avoir accès à une première orientation appropriée.

Dans certains cas, il pourra s'agir d'une orientation vers un dispositif ponctuel ou d'une ouverture de droits. Dans d'autre cas, il sera utile de proposer un accompagnement global, afin que soit mise en place une coordination durable entre divers dispositifs. **Tel est l'enjeu de la désignation d'un référent de parcours.**

Le référent de parcours, sur le modèle du médecin traitant dans le parcours de soin, a vocation à avoir une vision globale des diverses interventions sociales qu'il coordonne, sur mandat de la personne.

Pour que la fonction de référent de parcours puisse se développer largement, il convient qu'elle soit précisée et que le référent soit formé et outillé pour assurer la coordination avec les autres intervenants, dont les bénévoles ou les pairs, afin de favoriser la cohérence des actions menées avec les autres institutions dans une approche pluridisciplinaire et interinstitutionnelle.

Une expérimentation est donc nécessaire pour préciser les conditions d'une telle intervention, et pour définir les ajustements réglementaires nécessaires à son développement. Cette expérimentation s'inspirera des pratiques existantes (méthode pour l'autonomie et l'intégration des malades d'Alzheimer - MAIA, élaboration des plans d'accompagnement global dans le champ du handicap, référent de parcours pour les attributaires de logement social).

Plusieurs éléments devront être précisés : les modalités de la désignation du référent, la durée de son mandat, le périmètre de son intervention (limité aux professionnels du travail social ou élargi au réseau de la personne, qu'il s'agisse de la famille ou des bénévoles), les conditions de continuité de l'accompagnement...

La démarche AGILLE<sup>15</sup> offre le cadre expérimental adéquat pour la rédaction d'un cahier des charges avec les départements, les associations et les différentes parties prenantes. La conception et l'évaluation de cette expérimentation seront suffisamment précises pour permettre la production d'outils de nature à la dupliquer. Des évolutions législatives ou réglementaires pourront être proposées, par exemple, pour organiser des décloisonnements de politiques publiques, voire des délégations de compétence.

L'évaluation menée dans le cadre du programme national des politiques publiques sur l'accompagnement en matière de politiques sociales nourrira la démarche.

---

### **Mesure 5 • Expérimenter la mise en place d'un "référent de parcours" dans plusieurs départements en vue de proposer des premières évolutions réglementaires fin 2016**

**Délai :** Décisions concernant les premières évolutions réglementaires nécessaires en décembre 2016

**Responsables :** DGCS avec ADF, UNCCAS, UNIOPSS, FNARS, ARS, MDPH, CNAF, MSA, les branches d'employeurs privés.

---

---

<sup>15</sup> La démarche AGILLE (Améliorer la Gouvernance et développer l'Initiative Locale pour mieux Lutter contre l'Exclusion), est une démarche partenariale portée par un binôme État/conseil départemental. Elle a pour objectif de repenser les modes d'intervention pour gagner en efficacité et en lisibilité afin de simplifier les parcours des personnes. Elle s'appuie sur la recherche de nouvelles coordinations entre professionnels et institutions. Elle rend possible les assouplissements normatifs. Une trentaine de départements sont entrés dans cette démarche à ce jour.

## Axe II. Promouvoir le développement social pour simplifier les politiques publiques et les organisations

---

Sans la mise en place d'une dynamique globale d'évolution des politiques, des organisations et des pratiques, le travail social resterait centré sur une approche uniquement réparatrice, et son cadre d'intervention resterait complexe pour les professionnels et les personnes accompagnées.

Les évolutions souhaitées dépendent en effet d'une organisation politique et institutionnelle qui offre au travail social un cadre précis et sécurisé. Il convient à cet effet de **donner toute sa place au développement social, consacré par la loi NOTRe**. Le développement social a vocation à structurer les modes de coordination des politiques, ainsi que les modalités de participation et d'intervention sociale.

Pour rendre possible un travail social recentré sur l'accompagnement individuel et collectif en capacité de contribuer aux dynamiques de développement social, il est indispensable que les employeurs légitiment et développent notamment les **pratiques de travail en réseau entre intervenants sociaux et l'analyse des pratiques**.

L'évolution des postures liées en particulier au travail en réseau imposera **d'organiser et de sécuriser le partage d'informations entre les professionnels**.

La **question du numérique**, longtemps reportée, se pose dans une double finalité : simplifier le travail des professionnels et prévenir pour les personnes le risque de « fracture numérique ».

La rénovation des pratiques passe enfin par la confiance laissée aux acteurs qu'ils soient publics ou privés pour **innover**. Parce que le travail social intervient sur l'humain dans une société par définition en mouvement permanent, celui-ci doit être en processus d'amélioration permanente.

### II.1. Inscrire le développement social au cœur des politiques territoriales

Alors que le travail social est essentiellement fondé sur une action individuelle et collective destinée à aider les personnes ou les groupes pour favoriser leur autonomie, le développement social consiste à mobiliser et à agir sur l'environnement général afin qu'il devienne plus « inclusif » et porteur de solidarités de proximité.

L'élaboration des stratégies de développement social relève des élus, comme le rappelle le groupe de travail national : [il]

)<sup>16</sup>.

Or les schémas et plans stratégiques restent trop cloisonnés, avec une mobilisation inégale des forces vives du territoire, en particulier les personnes et les acteurs associatifs (notamment les bénévoles). Les travailleurs sociaux eux-mêmes sont souvent peu consultés dans la phase de conception des dispositifs qu'ils devront mettre en œuvre.

---

<sup>16</sup> Rapport  
Pas-de-Calais (p. 40).

, remis par Michel Dagbert, président du conseil départemental du

C'est pourquoi, le Pacte territorial pour l'insertion (PTI)<sup>17</sup> qui engage des institutions diverses, et mis en place par la loi du 1<sup>er</sup> décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active deviendra un Pacte départemental d'insertion et de développement social. Le PTI constitue en effet un bon instrument pour accroître progressivement le champ du développement social.

(CNFPT, ANFH), les régions... Pour tenir compte de l'existant, l'ingénierie de formation pourra être commune ; en effet, certains OPCA ont déjà spontanément développé ce type de formation sur des domaines très ciblés. Les formations retenues pourront bien sûr être coconstruites avec les EFTS. Il sera nécessaire de prévoir la présence de bénévoles afin d'aborder la question des complémentarités entre leur intervention et celles des autres professionnels.

Les domaines pour lesquels ce type de formations semble particulièrement indispensable sont : les violences faites aux femmes, l'autisme et la protection de l'enfance...

Les EFTS pourront dans le cadre de cofinancements proposer des journées d'actualité ouvertes aux professionnels du travail social mais aussi à l'ensemble des intervenants sociaux.

---

**Mesure 7 • Faciliter les formations interinstitutionnelles et pluri professionnelles sur des sujets identifiés comme prioritaires sur le territoire, et confier au CNFPT, avec son accord et en concertation ou en coordination avec les OPCA concernés, le pilotage de l'ingénierie de formation**

**Délai :** Rentrée 2017

**Responsables :** ADF, CNFPT, UDES, UNIFAF, ANFH, Union syndicale de branche domicile, UNIFORMATION, DGCS, Direction générale du travail (DGT), DGCL

---

### **II.3 Former les élus, les cadres et dirigeants du secteur public, ainsi que les bénévoles dirigeants d'association, au développement social et à la compréhension du travail social**

Le développement social est une approche stratégique visant à agir sur l'environnement économique et social des personnes. Il favorise le développement de liens sociaux. Il implique de mettre en synergie l'ensemble des politiques locales (aménagement du territoire, environnement, transport, sport, culture...) dans une perspective de cohésion sociale et de production d'un environnement plus inclusif.

Introduite récemment dans les politiques publiques, cette notion doit maintenant être mieux connue des futurs décideurs publics. C'est la raison pour laquelle il est souhaitable que les cadres de la fonction publique bénéficient sous la forme qui semblera la plus appropriée d'une formation initiale ou continue relative au développement social.

Cette évolution est d'ores et déjà entreprise par les écoles de service public (dont font partie ÉNA, INET, IRA et INSET...).

Ces formations pourront comprendre des modules ou mises en situation permettant de comprendre l'apport des diverses formes de travail social au développement social. Elles comprendront également une sensibilisation à la notion « d'investissement social » qui consiste à considérer l'action sociale comme un levier de développement économique et non pas comme une charge.

Cette suggestion ressort de trois des cinq rapports des groupes de travail nationaux. Il convient toutefois de préciser que s'agissant des élus, il ne peut s'agir que d'une recommandation.

---

**Mesure 8 • Favoriser l'information et développer l'offre de formation initiale et continue relatives aux notions de développement social, de travail social et d'investissement social en direction des cadres publics, des élus locaux et des bénévoles dirigeants d'associations**

**Délai :** Septembre 2016

**Responsables :** DGAFP, associations d'élus, Fonds pour le développement de la vie associative (FDVA)

---

## II.4 Reconnaître dans une charte des employeurs publics et privés les évolutions nécessaires des pratiques professionnelles, en particulier pour développer le travail en réseau et l'analyse des pratiques

L'inscription du travail social dans une dynamique de développement social impose aux employeurs de rendre possible certaines pratiques admises mais pas réellement généralisées.

Le premier besoin exprimé par les personnes en relation avec des travailleurs sociaux, c'est celui **d'une meilleure articulation des intervenants entre eux**<sup>18</sup>, afin d'éviter les interventions contradictoires, les accompagnements non coordonnés ou absents faute d'accord sur le « qui fait quoi », le sentiment de devoir éternellement réexposer sa situation... C'est la raison pour laquelle le décloisonnement et l'articulation entre professionnels, c'est-à-dire le travail en réseau, doivent devenir une pratique courante.

Le travail en réseau est notamment indispensable pour la mise en place du référent de parcours.

Si les employeurs publics et privés s'accordent pour reconnaître ce besoin, il convient d'en préciser le contenu pour réaliser un saut qualitatif consistant à passer d'un fonctionnement informel à un fonctionnement en réseau intégré. S'inspirant de la philosophie des MAIA existant dans le secteur des personnes âgées, la proposition vise à développer les réseaux intégrés sur la base d'une méthodologie éprouvée. Celle-ci, actuellement en cours d'expérimentation dans le cadre d'AGILLE donnerait lieu à la publication d'un guide méthodologique nécessaire à l'intégration du travail en réseau dans les fiches de poste.

En outre, les travaux des assises territoriales comme ceux des groupes de travail nationaux, confortés par les auditions de la mission confiée à Mme Brigitte Bourguignon, ont montré la nécessité de la formalisation de **lieux d'analyse des pratiques, complémentaires aux formations continues**, qui permettent de s'interroger sur les pratiques, afin de les réguler et de les faire évoluer si nécessaire, ainsi que de consolider les prises de distance nécessaires au positionnement professionnel. Il s'agit de rendre disponibles des espaces neutres et libres d'accès pour les travailleurs sociaux afin qu'ils puissent en permanence bénéficier du regard régulateur d'un pair ou d'un intervenant externe en dehors de toute relation hiérarchique.

Une charte d'engagement élaborée de façon concertée et cosignée par les employeurs publics et privés reconnaîtra le temps de travail en réseau et l'analyse des pratiques comme partie intégrante des missions des travailleurs sociaux.

Cette charte qui est un document d'engagement impliquant les signataires à relayer en tant que « tête de réseau » les orientations y figurant, pourra être enrichie.

---

<sup>18</sup> Rapport du groupe national

, remis par Philippe Metezeau, vice-président du conseil général du Val-d'Oise : « Bien que le travail en réseau ait toujours existé, sa pérennité repose sur sa reconnaissance par les institutions. Les professionnels doivent se sentir légitimes à porter ce type d'initiatives car le fonctionnement du réseau ne se décrète pas », p. 13.

Dans la perspective d'alléger la charge des professionnels du travail social relative aux dossiers d'ouverture de droits, la complémentarité entre les fonctions administratives et les métiers du travail social pourrait être abordée. Il est également important de mieux appuyer les formes de travail social qui développent la capacité d'expression et d'action collective des personnes.

Les premières orientations de la charte figurent en annexe 3.

---

**Mesure 9 • Reconnaître le travail en réseau et l'analyse des pratiques dans le cadre d'une charte d'engagement des employeurs publics et privés**

**Délai :** Janvier 2016

**Responsable :** DGCS

---

## **II.5. Sécuriser et outiller le partage d'information**

Dans une logique d'accompagnement global des personnes et de coordination des acteurs, les travailleurs sociaux sont amenés à partager des informations avec d'autres intervenants sociaux (professionnels et bénévoles), avec leur accord préalable<sup>19</sup> dans le respect de leurs droits et leur vie privée, et dans le cadre éthique et déontologique des professions sociales.

Il convient donc de sécuriser et de mieux outiller les professionnels concernant leurs obligations en matière de secret professionnel et de les aider à coconstruire avec les personnes et les autres intervenants sociaux le partage d'information nécessaire à un bon accompagnement.

Le CSTS a produit sur ce point une recommandation importante qu'il convient de vulgariser pour qu'elle soit bien appropriée. Cette recommandation encourage à la mise en place de Comités d'éthique locaux permettant de définir les conditions du partage d'information. Dans quelques régions, comme la Bretagne, ou départements, des chartes locales existent déjà, formalisées après des travaux interdisciplinaires approfondis. Certains comités d'éthique sont organisés par collèges : employeurs, travailleurs sociaux, personnes pouvant être concernées par le partage d'information, autres intervenants sociaux.

Sur ces bases et sous la coordination du CITS, une **conférence de consensus nationale** sera organisée. Elle sera précédée de plusieurs **conférences de consensus locales**. La **conférence de consensus nationale** s'appuiera à la fois sur les enseignements des conférences de consensus locales et sur les exemples étrangers.

Les programmes de formation initiale et continue seront enfin actualisés afin de renforcer la culture du partage d'information au travers d'enseignements permettant de préciser les finalités, les bénéfices, les conditions et les modalités de partage d'information dans le cadre de la coopération et du partenariat entre intervenants sociaux.

---

**Mesure 10 • Élaborer par des conférences de consensus locales les conditions du partage d'information dans un cadre déontologique et mener une conférence de consensus nationale**

**Délai :** Décembre 2016

**Responsable :** CITS avec l'appui de la DGCS

---

---

<sup>19</sup> Sauf disposition législative contraire.

## II.6. Élaborer un plan numérique pour le travail social

Le développement des usages et pratiques numériques chez les intervenants sociaux est un enjeu essentiel pour permettre aux professionnels de se concentrer sur l'accompagnement humain et de travailler davantage en réseau. Il doit également permettre de renforcer le pouvoir d'agir des personnes et de prévenir le risque de fracture numérique.

Le « **simulateur des droits** » permettra de soutenir la relation entre les professionnels et les personnes en demande d'information concernant l'accès aux droits. Il s'agit d'une première étape. Pour simplifier le travail des professionnels, le chantier simplifié du **dossier social unique** sera relancé. Il permettra de ne recueillir qu'une seule fois les principales informations requises pour l'ouverture des droits ou le suivi des personnes. Cet outil sera notamment particulièrement utile au référent de parcours.

Les espaces publics numériques ouverts à toute personne permettront de prévenir la fracture numérique.

Pour faciliter l'accompagnement et l'orientation des personnes, des **outils numériques de géo-localisation du premier accueil de proximité et de l'offre d'accompagnement social** (de type « guide des solidarités interactif » en ligne) seront développés sur la base des open data des collectivités ouverts dans le cadre de la loi NOTRe.

Afin que le numérique puisse jouer pleinement son rôle, la **formation des travailleurs sociaux** aux usages du numérique sera renforcée. Les contenus de formation seront définis en lien avec l'Agence du numérique, les employeurs, les régions, le CNFPT, les organismes de formation et les organismes collecteurs.

Ces éléments sont constitutifs de premiers éléments d'un plan d'action en faveur de l'apport du numérique au travail social qui sera élaboré sous l'égide de l'Agence du numérique en relation avec le CITS.

---

**Mesure 11 • Élaborer un plan numérique en lien avec l'Agence du numérique prévoyant notamment le lancement d'un chantier pour mettre en place « un dossier social unique »**

**Délai :**

- pour l'élaboration du plan : Septembre 2016
- pour la relance du chantier du « dossier social unique » : Immédiat
- les délais d'aboutissement des mesures seront précisés dans le « plan numérique »

**Responsables :** DGCS, Agence du numérique, CITS

---

## II.7. Favoriser l'innovation privée-publique

Nicole Questiaux écrivait en 1982 que : « La capacité à évoluer est une des conditions de la légitimité du travail social. » Dans cette perspective, les démarches innovantes dans le champ de l'intervention sociale seront encouragées afin de faire émerger les meilleures conditions de mise en œuvre des stratégies de développement social et d'accompagner l'évolution des pratiques.

Un « **fonds privé-public d'innovation pour le développement social** » sera mis en place à cet effet dans un but « d'incubation ». Des projets seront soutenus financièrement et accompagnés, puis évalués et modélisés dans une perspective de généralisation.

Ce fonds permanent dédié à l'innovation sociale et aux expérimentations sera destiné notamment à soutenir la participation des acteurs, le développement social en lien avec l'environnement rural et urbain dense, le développement de formes de travail collectif,

des innovations en matière de prise en charge, ou bien des innovations techniques (développement du numérique par exemple)...

L'évaluation sera réalisée le plus souvent possible avec des équipes de recherche spécialisées garantissant son indépendance et sa qualité. Une évaluation du retour sur investissement social sera systématique.

La démarche AGILLE, qui offre la possibilité d'assouplissements normatifs favorisant l'expérimentation, sera un cadre privilégié pour faciliter l'émergence de projets innovants.

Le Club des expérimentateurs, créé dans le cadre de la démarche AGILLE, sera quant à lui chargé de favoriser la capitalisation et l'essaimage des pratiques innovantes ayant fait la preuve de leur efficacité.

---

#### **Mesure 12 • Créer un fonds privé-public d'innovation pour le développement social**

**Délai :** Lancement de l'appel à participation en novembre 2015

**Responsables :** DGCS, fondations et organismes de recherche ayant répondu à l'appel à participation

---



## Axe III. Mieux reconnaître le travail social et moderniser l'appareil de formation

---

Les professionnels du travail social réclament une meilleure valorisation de leurs métiers, compte tenu de leur impact social, ils souhaitent avoir des perspectives d'évolution et de mobilité professionnelles.

Il est nécessaire de reconnaître cette revendication ancienne.

Trois évolutions convergentes visant la reconnaissance et la valorisation du travail social seront donc mises en œuvre :

- une revalorisation des métiers du travail social au sein de la fonction publique ;
- une entrée dans le processus « LMD » européen de Bologne ;
- une évolution de l'appareil de formation en relation avec les régions.

### III.1 Revaloriser les métiers du social dans la fonction publique

À l'issue d'une négociation de près de deux années associant, au cours de 36 réunions thématiques, les employeurs des trois versants de la fonction publique et les organisations syndicales représentées au conseil commun de la fonction publique, le Premier ministre a annoncé le 30 septembre 2015 l'application de l'ensemble des mesures inscrites dans le protocole relatif à l'avenir de la fonction publique, à la modernisation des parcours professionnels, des carrières et des rémunérations.

Les fonctionnaires exerçant dans le secteur social sont concernés à double titre par la mise en œuvre du protocole.

En premier lieu, les agents des catégories B et A de la filière bénéficieront, dès le 1<sup>er</sup> janvier 2016, de mesures de revalorisation indiciaire consistant pour partie en un rééquilibrage entre traitement indiciaire et primes dans la rémunération globale des agents au bénéfice du traitement indiciaire pris en compte pour la retraite, et pour une autre partie, au 1<sup>er</sup> janvier 2017 et au 1<sup>er</sup> janvier 2018, en une revalorisation indiciaire nette.

En second lieu, la carrière des travailleurs sociaux sera impactée par la traduction sur le plan statutaire, annoncée dans le protocole, de l'élévation au niveau licence des diplômes du travail social aujourd'hui classés au niveau III du

(RNCP) et de la reconnaissance du niveau des missions exercées par les travailleurs sociaux. Cette réforme statutaire d'ampleur sera engagée à compter de 2018, en cohérence avec les réformes précédemment conduites dans la filière paramédicale.

Le reclassement en catégorie A des fonctionnaires de la filière sociale relevant actuellement de corps et cadres d'emplois aujourd'hui classés en catégorie B fera l'objet d'une concertation dans le cadre de groupes de travail, sur la base des travaux des assises territoriales qui ont d'ores et déjà contribué à mettre en valeur la dimension d'expertise du travail social, autour des métiers de travailleur social référent, de gestionnaire de cas complexes, de chef de projet de développement social, de coordonnateur territorial, d'expert des questions éthiques et déontologiques, ou des fonctions d'ingénierie sociale.

Ce reclassement en catégorie A sera subordonné à la réingénierie préalable des diplômes organisant une équivalence au niveau licence (niveau II du RNCP) des actuels diplômes de niveau III.

Le processus de réingénierie se déroulera sur deux ans de décembre 2015 à décembre 2017. Il s'accompagnera d'une redéfinition des missions à partir d'un travail sur les référentiels de métier et les fiches de postes concernées.

Les nouveaux diplômés seront reconnus en niveau II et passeront directement des concours de niveau A. Ces évolutions faciliteront l'accès des travailleurs sociaux à des emplois fonctionnels de directeur ou directeur général adjoint des services dans les communes et établissements publics de coopération intercommunale de moins de 150 000 habitants.

Le pilotage de la concertation sera conduit par la DGAFP, la DGCL et la DGOS, en collaboration avec la DGCS.

S'agissant du secteur privé, et si elle était engagée, la négociation sur les classifications dans les conventions collectives concernées permettrait, dans le même esprit, de valoriser ces fonctions d'expertise.

---

**Mesure 13 • Les travailleurs sociaux de niveau III de la fonction publique seront reclassés en catégorie A à partir de 2018 à l'issue de la phase de réingénierie des diplômes et en reconnaissance de la redéfinition des missions**

**Délai :** en annexe 4, récapitulatif des délais des mesures de revalorisation et de réforme de l'appareil de formation

**Responsables :** DGAFP, DGCL et DGCS

---

## **III.2 Inscrire progressivement le travail social dans un parcours conduisant à des grades universitaires**

Si l'on veut, pour les formations sociales, viser un haut niveau de compétences en combinant étroitement un parcours de formation professionnalisant et l'acquisition de connaissances théoriques, le développement des coopérations avec les universités est indispensable pour les diplômes post-bac.

Cette nécessité ressort également, sous des formulations différentes, des travaux des assises territoriales du travail social et des travaux de la mission confiée à Brigitte Bourguignon avec des recommandations tendant à :

- permettre les passerelles entre formations sociales et formations universitaires (doubles cursus, poursuites d'études et parcours de recherche par exemple) ;
- dépasser les limites portées par l'ingénierie actuelle des diplômes fondée sur des référentiels de métiers et non des programmes ;
- diversifier les profils des candidats aux formations sociales ;
- permettre les échanges pluridisciplinaires entre enseignants, en ouvrant les formations sociales sur les apports disciplinaires des sciences sociales, mais également des sciences cognitives, des sciences de l'éducation, de l'économie. Cette voie peut, par ailleurs, amener à des collaborations fructueuses en matière de recherche appliquée sur le champ des politiques publiques concernées.

Comme le précise le groupe de travail national : « La coopération [avec l'université] est réaffirmée aujourd'hui comme un axe indispensable pour développer la qualité des formations. Si l'opposition entre apprentissage professionnel et apprentissage académique est stérile, une nouvelle synergie doit être recherchée, via un nouveau modèle de coopération

qui pourrait s'appuyer sur les exigences des cahiers des charges relatif aux grades de licence et de master »<sup>20</sup>.

Au-delà des seuls diplômes d'État, les formations de l'enseignement supérieur (et notamment les BTS et les DUT) dans le champ professionnel du travail social seront concernées.

Une partie des EFTS a par ailleurs déjà conclu des partenariats avec les universités permettant à leurs étudiants d'avoir accès à un système de double cursus. Le fait que tous les EFTS ne proposent pas de passerelles pour les niveaux licence et master induit des inégalités importantes entre les élèves, dans leur capacité à poursuivre un cursus universitaire ultérieur. Les obstacles sont souvent statutaires (double statut élève et étudiant) et pratiques (nature des passerelles...).

---

#### **Mesure 14 • Systématiser les passerelles entre diplômes d'État du travail social et formations universitaires par le biais de textes réglementaires**

**Action 1 :** Prendre par arrêté des dispenses entre diplômes pour que les passerelles existent sur l'ensemble du territoire (dans les limites liées à l'absence de programmes nationaux)

**Action 2 :** Prévoir dans un accord-cadre État/ARF/CPU une coopération écoles-universités, fixant les conditions requises pour faciliter les passerelles pratiques avec les universités

**Délai :** Avril 2017 au plus tard

**Responsables :** DGESIP avec ARF et DGCS

---

À plus long terme, il serait nécessaire de systématiser les passerelles pour les rendre automatiques.

Les diplômes de niveau III à I en travail social ne sont pas actuellement reliés au système universitaire LMD, ce qui gêne la fluidité des parcours, la progression des professionnels et la mobilité européenne des étudiants.

Après le baccalauréat, il est donc nécessaire de travailler à une charte de reconnaissance des acquis (connaissances, compétences, aptitudes) liés aux diplômes d'État dans l'objectif d'une poursuite d'étude au sein d'une formation universitaire. Cette démarche doit aussi bénéficier aux étudiants de première année universitaire qui souhaiteraient se réorienter.

Cette évolution nécessitera une réingénierie des formations qui s'appuiera sur le conventionnement entre les établissements de formation délivrant actuellement les diplômes d'État du travail social et les universités ( . mesure 14).

Cette orientation inclut également la nécessité d'intégrer clairement des diplômes post bac dans l'espace européen de l'enseignement supérieur. Il s'agira donc de tenir compte des exigences d'un cahier des charges correspondant pour l'attribution du grade de licence aux diplômes de niveau II du RNCP (niveau 6 du CEC) et du grade de master aux diplômes de niveau I du RNCP (niveau 7 du CEC) selon les modalités adaptées aux besoins et aux particularités des diplômes de travail social.

Le niveau doctoral prolongera la réflexion.

---

<sup>20</sup> Rapport du groupe de travail

, remis par Florence Perrin, vice-présidente de la

---

**Mesure 15 • Adapter par décret et arrêté les programmes et les référentiels, ainsi que l'appareil de formation conduisant aux diplômes d'État en travail social post bac de façon à permettre qu'ils conduisent au statut de diplômes conférant un grade universitaire correspondant à leur niveau (licence / master)**

**Délai :** Progressivement à partir de janvier 2016

**Responsable :** DGESIP avec ARF et DGCS

---

### III.3 Reconnaître l'intervention sociale comme un champ de recherche

Il existe des accords entre certains établissements de formation en travail social et des universités permettant de développer des activités de recherche en intervention sociale, conduisant à une montée en qualité des enseignements. Cependant, ces accords ne portent pas sur la formation doctorale et sont donc sans passerelle du diplôme d'État vers le doctorat.

Le développement par des doctorants de la recherche sur le champ du travail et de l'intervention sociale répond principalement à un triple enjeu mis en évidence par la Conférence de consensus sur la recherche en travail social portée par la chaire « travail social et intervention sociale » du Conservatoire national des arts et métiers (CNAM) :

- enjeu de finalité sociale (pour la compréhension des problématiques sociales et d'investissement social, des évolutions des politiques sociales et des pratiques professionnelles) ;
- enjeu d'enrichissement des formations dans la perspective de l'enrichissement d'un socle commun de compétences et de connaissances référé au travail social pour chacun des niveaux de qualification ;
- enjeu de mobilisation de la recherche universitaire française dans les débats internationaux sur le travail social.

En cohérence avec l'avis de la conférence de consensus, qui a mis en évidence que la recherche, bien qu'ancrée dans les milieux professionnels, doit s'ouvrir davantage vers le monde universitaire, le processus sera le suivant.

À partir d'un ou de plusieurs établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel (EPCSP) et en coordination, par convention, avec un ou plusieurs établissements de formation en travail social déjà investis dans la recherche, il s'agit d'implanter une unité de recherche dédiée à l'intervention sociale (chercheur français ou le cas échéant étranger, et thésards) dans la perspective de susciter la création d'un réseau de recherche et d'associer les diverses disciplines concernées par l'intervention sociale. La sélection de cette unité se fera de façon transparente.

Le ou les EPCSP devront répondre aux conditions de l'article 13 de l'arrêté de 2006 (validation par évaluation nationale du Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur (HCERES).

L'ARF sera associée à cette évolution. À moyen terme, l'objectif pourrait être la constitution d'une discipline universitaire en travail social.

---

**Mesure 16 • Créer la première « école supérieure en intervention sociale »**

**Délai :** Septembre 2017

**Responsable :** DGESIP, DGRI, ARF et DGCS

---

### III.4 Garantir la qualité des formations et des diplômes d'État en partenariat avec les régions

Pour mieux former les professionnels, il convient de se doter d'un appareil de formation à la hauteur des enjeux, en lien avec les régions, auxquelles la loi a confié depuis 2004 l'agrément et le financement des établissements de formation. Par ailleurs, la délivrance des diplômes d'État reste du ressort de l'État dans le cadre d'une procédure lourde, coûteuse et complexe.

C'est pour ces raisons qu'il est proposé que les établissements se situent à l'avenir dans le cadre d'un **cahier des charges partagé État-régions** portant sur la qualité de l'offre de formation en travail social et fixant les exigences de qualité attendues de la part des établissements. Ce cahier des charges prévoira en particulier un renforcement des exigences de qualification et de formation tout au long de la vie attendues des formateurs, en distinguant formateurs permanents, formateurs occasionnels et les conditions de participation des personnes concernées aux formations, les conditions d'accès aux écoles...

L'amélioration de la qualité des formations passera également par le respect de **programmes** qu'il convient d'élaborer en partenariat avec les instances de l'université, pour les formations supérieures.

Sur ces bases, les modalités de **délivrance des diplômes d'État** seront revues pour donner plus d'autonomie, c'est-à-dire plus de poids aux notes attribuées en cours de formation par les EFTS financés par les conseils régionaux sur la base de cahiers des charges établies en relation avec l'État. Le rôle de l'État serait limité à la validation des programmes, au contrôle de la qualité des formations et des épreuves. L'objectif visé est que les EFTS dont le cahier des charges aura été agréé par l'État et la région proposent à l'État la certification des diplômes d'État dans un cadre très allégé, à définir dans le cadre de l'évaluation des politiques publiques sur la certification et en lien avec les inspections compétentes.

Les **démarches de labellisation** débuteront à compter du printemps 2018, sur la base d'un cahier des charges de labellisation disponible à la fin de l'année 2016.

À compter de 2020, les EFTS qui n'auront pas répondu aux critères du cahier des charges ne seront plus agréés pour la délivrance de diplômes d'État.

---

## Mesure 17 • Renforcer la qualité de l'appareil de formation et son autonomie pour la délivrance des diplômes d'État

**Action 1** • Élaborer un cahier des charges partagé État-régions sur la qualité de l'offre de formation en travail social, fixant les exigences de qualité attendues de la part des établissements de formation, puis modifier le décret relatif à l'agrément des établissements de formation

Délai : Fin 2016

**Action 2** • Engager les travaux de simplification du processus de certification des diplômes de travail social à partir d'une évaluation conduite conjointement par l'IGAS et IGEN pour les niveaux V et IV et avec l'IGAENR pour les niveaux II/ III ou dans le cadre de l'évaluation de politique publique en cours

Délai : Septembre 2016

**Action 3** • Élaborer des programmes validés par une instance dans la perspective de systématiser les reconnaissances universitaires

Délai : Septembre 2017

**Action 4** • Confier à une instance de certification avec l'appui de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), du ministère de l'Enseignement supérieur et en concertation avec l'Association des régions de France et les représentants des organismes de formation, l'élaboration d'un référentiel d'évaluation interne et d'actualisation des compétences pédagogiques auxquels les établissements de formation seront soumis. Pour les formations supérieures, élaborer ce référentiel en concertation avec le Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur.

Délai : Décembre 2016 pour la disponibilité du cahier des charges. La délivrance des certifications débutera lorsque les programmes auront été adoptés.

**Action 5** • Conduire un audit des modalités d'admissions dans les formations sociales, préciser et partager les objectifs et finalités des épreuves à l'entrée en formation.

Délai de restitution de l'audit : Septembre 2016

**Responsables** : DGCS, DGCL, DGEIP, ARF

---

## III.5 Créer un corpus commun pour les formations des professionnels du travail social

Afin de favoriser les mobilités ainsi que l'acquisition de connaissances partagées, il est logique que les professionnels du travail social partagent un corpus commun de connaissances fondé sur une définition partagée du travail social.

Dans le cadre de la réingénierie des diplômes indispensable à la conduite vers l'attribution de grades universitaires, un corpus de connaissances communes sera identifié pour l'ensemble des niveaux de formation.

Pour les niveaux II, ce corpus sera structuré de façon à permettre que les diplômes confèrent un grade universitaire correspondant à leur niveau (licence ou master). Brigitte Bourguignon a montré qu'il était possible de construire un tel corpus sur la base de 30 % environ du cursus pour les niveaux III/II. La part prise par ce corpus permettra de réserver des spécialisations substantielles et indispensables en fonction des métiers.

L'amélioration du dispositif de formation repose donc sur la définition pour chaque niveau de formation d'un point d'équilibre entre :

- un corpus commun de connaissances et de compétences partagées, dans le travail social et pour chaque diplôme ;

- des modules de spécialisation (aide sociale à l'enfance, logement, famille, petite enfance, handicap voire certaines typologies de handicap – autisme, polyhandicap – dépendance, etc.) qui doivent former les professionnels à leur futur métier.

Afin de faciliter les mobilités, ces modules de spécialisation pourront être ouverts aux professionnels en cours d'emploi. Par ailleurs, des passerelles seront recherchées avec les formations paramédicales et de l'animation.

La Commission professionnelle consultative (CPC) du travail social sera saisie à cet effet par le ministère des Affaires sociales.

---

**Mesure 18 • Donner mandat à la Commission professionnelle consultative du travail social (CPC) pour définir les modalités d'introduction, dans les formations sociales, d'un corpus commun de compétences et de connaissances, et des modules d'approfondissement**

**Délai :** De janvier 2016 à septembre 2017

**Responsables :** Mandat à la Commission professionnelle consultative du travail social sous responsabilité DGCS et DGEIP

---

### III.6 Moderniser les stages (ou « alternance intégrative »)

Si l'alternance intégrative reste plébiscitée par l'ensemble des acteurs comme un élément indispensable des formations aux professions du travail social, elle doit incontestablement être modernisée et enrichie de modalités plus innovantes de professionnalisation.

Il est proposé de mieux diversifier les stages en élargissant la notion de site qualifiant, notamment par la validation de sites qualifiants interinstitutionnels ou pluri institutionnels, afin de diffuser une culture de la coordination et d'adapter les pratiques professionnelles aux évolutions des politiques sociales. Une autre piste particulièrement intéressante consiste à développer les modalités de professionnalisation complémentaires au stage « classique » sous la forme de projets de groupes pouvant être interprofessionnels. Ces propositions pourront être expérimentées dès 2015.

Plus fondamentalement, la réingénierie des diplômes devra être l'occasion de réinterroger globalement le sens, le rythme, le séquençage et les modalités des stages.

---

**Mesure 19 • Proposer une nouvelle organisation des stages conciliant le principe de l'alternance intégrative avec les équivalences universitaires**

**Délai :** Juin 2017

**Responsables :** DGCS, DGEIP

---

### III.7 Développer les formations en apprentissage et les contrats de professionnalisation

Les formations en travail social accordent une large place à la professionnalisation via l'alternance intégrative (stages). En parallèle, les contrats d'alternance de droit commun (apprentissage et contrats de professionnalisation) avec les employeurs, y sont peu développés.

Les contrats d'apprentissage et de professionnalisation permettent de sécuriser le parcours de formation des élèves en travail social. Ils permettent également pour les employeurs de



recruter de futurs professionnels qualifiés sur des métiers en tension, et ce, quel que soit le niveau de diplômes. La formation en apprentissage, au métier de technicien d'intervention sociale et familiale, par exemple, serait particulièrement précieuse pour les salariés non diplômés de la branche à domicile.

Les concertations conduites dans le cadre des États généraux du travail social ont permis de montrer que leur développement serait bénéfique aux métiers de l'aide à domicile pour permettre des formations et mobilités professionnelles. La formation en apprentissage, au métier de technicien d'intervention sociale et familiale, par exemple, serait particulièrement précieuse pour les salariés non diplômés de la branche à domicile.

Or, les freins au développement des contrats en alternance sont presque historiques :

- le non-assujettissement de la branche à la taxe d'apprentissage qui permet à tout employeur public ou privé de recruter un apprenti et d'en financer la formation ;
- l'absence de maquette de formation propre à l'apprentissage et adaptée à un seul site de mise en situation professionnelle.

Il convient donc d'adapter les maquettes de formation de l'ensemble des diplômes du travail social afin de les adapter à la formation en alternance sous statut salarié. Cette question sera introduire dans la lettre de mission saisissant la CPC concernant la réingénierie des diplômes.

Par la suite, les branches professionnelles pourront être invitées à établir des objectifs chiffrés de développement des contrats en alternance, comme certains OPCA le font déjà aujourd'hui.

Enfin, dans le cadre des schémas régionaux de développement de la formation professionnelle adoptés par les Conseils régionaux, l'offre de formation en apprentissage sera adaptée en prévoyant par exemple des centres de formation d'apprentis (CFA) hors les murs, là où ils n'en existent pas encore.

---

#### **Mesure 20 • Développer l'apprentissage et le contrat de professionnalisation**

**Délai :** Septembre 2017

**Responsables :** DGCS, CPC, DGEFP, ARF et employeurs

---

### **III.8 Créer un cadre de concertation public-privé pour l'élaboration des priorités de la formation continue et des formation en alternance**

Qu'ils viennent du secteur privé ou public, les travailleurs sociaux au sens large<sup>21</sup> ont besoin d'un dispositif de formation continue de qualité visant deux objectifs principaux :

- d'une part, favoriser les progressions et mobilités professionnelles, y compris entre secteur public et privé, notamment par des formations continues « certifiantes » ;
- d'autre part, approfondir et actualiser leurs connaissances des politiques publiques.

Pour que l'ensemble des partenaires sociaux publics et privés s'accordent sur ces priorités qui concernent plus d'un million de salariés, ils seront réunis par le ministère en charge du Travail et le ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes tous les trois ans pour définir les priorités de la formation continue, et de la formation en alternance. L'accompagnement de très petites entreprises en matière d'accès à la formation continue des salariés sera particulièrement identifié. Les régions participeront à cette con-

---

<sup>21</sup> Professionnels du travail social titulaire d'un des 14 diplômes reconnus par le CASF et salariés en emploi direct, y compris de l'aide à domicile ( . chiffres clés en annexe 1).



férence dédiée à l'élaboration des priorités de la formation continue des travailleurs sociaux.

Ces orientations seront ensuite présentées au Conseil national de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle (CNEFOP), et au sein des conseils régionaux de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle (CREFOP) qui pourraient créer à cette effet une commission du travail social.

---

**Mesure 21 • Définir avec les partenaires sociaux du public et du privé les priorités nationales pour la formation continue et la formation en alternance**

**Délai :** Première conférence en décembre 2016

**Responsables :** DGEFP, DGCS, ARF, partenaires sociaux des branches concernées

---

### III.9 Mieux se préparer à la transmission des valeurs républicaines

Les travailleurs sociaux sont individuellement parfaitement conscients de leur rôle dans la transmission des valeurs républicaines, notamment la laïcité. Toutefois, au-delà des convictions individuelles et des savoir-faire, il est nécessaire que l'appareil de formation se saisisse de façon plus structurée de ce sujet qui ne peut être laissé à la formation continue ou à la responsabilité individuelle des professionnels.

Il convient donc de développer des contenus de formation et des outils de prévention pour promouvoir ces valeurs, mieux former les professionnels au repérage des processus d'endoctrinement et à la prévention des dérives radicales et les préparer à réagir le plus justement et le plus tôt possible à ces dérives. Il sera nécessaire de se rapprocher des écoles du professorat et de l'éducation (ESPE) qui ont développé des actions sur ces thématiques.

Le CITS remettra sur ces deux points un rapport aux ministres de tutelle.

Les contenus préconisés seront intégrés aux travaux de la CPC pour être intégrés dans les programmes de formation en relation avec les régions. Ils seront aussi diffusés auprès des bénévoles par les réseaux associatifs.

---

**Mesure 22 • Améliorer la formation des travailleurs sociaux et des bénévoles à la transmission des valeurs républicaines et à la prévention des dérives radicales**

**Délai :** Saisine en cours

**Responsables :** CSTS puis CITS

---

### III.10 Promouvoir la mixité des métiers

Le secteur du travail social est composé essentiellement de femmes.

Parmi les actuels étudiants, 85 % sont des étudiantes. Sur l'ensemble des travailleurs sociaux, les rares hommes n'occupent pas indifféremment les métiers : ils sont plus souvent dans des postes d'encadrement (36 % des étudiants pour les diplômes de niveau I et II), sont même majoritaires au sein des éducateurs techniques spécialisés (54 %), alors qu'ils sont totalement absents de certaines professions (3 % des éducateurs de jeunes enfants, 11 % des niveaux V). Cette très forte ségrégation sexuée s'appuie sur une vision caricatu-

rale des métiers du travail social, renvoyés à des compétences dites naturelles des femmes pour s'occuper d'autrui et des hommes pour diriger.

Elle renvoie aussi à une vision stéréotypée des publics accueillis : d'un côté, la fragilité des filles et des femmes justifie la protection, de l'autre la violence des garçons et des hommes justifie la canalisation.

Or, cette situation n'est pas souhaitable pour deux types de raisons.

D'une part, en offrant une vision très féminine de ces professions, elle empêche des hommes d'aller vers ces métiers, limitant ainsi leur liberté de choisir leur profession en fonction de leurs affinités.

D'autre part, elle renforce les stéréotypes enfermant les femmes dans un rôle de soin, et les hommes dans le rôle d'autorité. Une étude menée en 2014 par la DGCS sur genre et travail social a permis de mettre en évidence comment les représentations de genre orientent ainsi les pratiques des professionnels, mais aussi les organisations institutionnelles.

Ainsi, du point de vue des professionnel(le)s du travail social comme du point de vue des bénéficiaires, une plus grande mixité est souhaitable.

C'est pourquoi nous proposons de construire avant le printemps 2016 un plan pour la mixité des métiers du travail social.

Ce plan devra aborder l'ensemble des leviers, de court et de moyen terme, pour accroître le nombre d'hommes dans ces professions. Il s'attachera ainsi à l'orientation scolaire, aux répartitions entre filières au sein des écoles du travail social, à l'accueil par les employeurs, à la lutte contre les stéréotypes auprès des bénéficiaires. Il peut raisonnablement viser un doublement de la part d'hommes dans le secteur à échéance de 5 ans.

---

### **Mesure 23 • Élaborer et déployer un plan pour la mixité des métiers dans le travail social**

**Délai :** Juin 2016

**Responsables :** DGCS, ARF

---

## Axe IV. Rénover la gouvernance du travail social

---

Afin que les avancées en matière de coconstruction avec les personnes, de coordination des interventions, de capacité des professionnels à contribuer à une démarche de développement social se concrétisent, il convient d'accompagner les évolutions entreprises.

C'est la raison pour laquelle la question de la gouvernance nationale et territoriale des politiques sociales doit être renouvelée pour permettre de renforcer le portage politique du travail social et de créer les conditions d'une appropriation par les divers protagonistes du travail social : les professionnels, les employeurs, les personnes et les diverses administrations concernées.

Au plan national, il apparaît nécessaire de moderniser le Cons (n 0(t)) 27péa (Co) eée mesq ) - 2

Une commission « déontologie » garantira la pertinence des conseils aux pouvoirs publics en la matière.

Le CITS sera saisi par le ministère chargé des Affaires sociales d'un programme annuel de travail.

Présidé par un élu ou une personnalité qualifiée, sa composition sera resserrée. Par contre, les groupes de travail consacrés aux saisines seront élargis à des membres choisis pour leur représentativité ou leurs compétences particulières.

Les saisines préciseront la nature des livrables requis : guides méthodologiques, fiches pratiques, rapports... Les modalités et moyens de diffusion de ses travaux seront également revus pour viser une meilleure connaissance par les professionnels.

Une première saisine consistera à proposer une rédaction adéquate pour consacrer la reconnaissance législative de la définition internationale du travail social : « Le travail social est une pratique professionnelle et une discipline. Il promeut le changement et le développement social, la cohésion sociale, le pouvoir d'agir et la libération des personnes. Les principes de justice sociale, de droit de la personne, de responsabilité sociale collective et de respect des diversités, sont au cœur du travail social. Étayé par les théories du travail social, des sciences sociales, des sciences humaines et des connaissances autochtones, le travail social encourage les personnes et les structures à relever les défis de la vie et agit pour améliorer le bien-être de tous. » Le CSTS devra se saisir de cette définition afin de la transposer dans le Code de l'action sociale et des familles pour traduire le projet politique de notre pays pour le travail social.

---

#### **Mesure 24 • Transformer le CSTS en Conseil interministériel du travail social présidé par une personnalité qualifiée ou un élu**

**Délai :** Juin 2016

**Responsable :** DGCS

---

## **IV.2. Organiser une gouvernance territoriale du travail social**

Au-delà des questions de gouvernance globale des politiques sociales et de leur coordination qui relèvent des collectivités locales et en premier lieu des conseils départementaux, se pose très concrètement la question de l'animation territoriale de la réflexion sur le travail social dont la transversalité dépasse les frontières institutionnelles.

Plusieurs initiatives locales offrent aujourd'hui sur le territoire un cadre de réflexion méthodologique et pédagogique entre les différents intervenants du travail social. Ces espaces territoriaux de concertation permettent une veille sur les problématiques sociales émergentes ainsi qu'une analyse prospective sur des enjeux liés au travail social et à son évolution. Des commissions d'éthique organisent par consensus les conditions du partage d'information.

Dans un premier temps, sous l'impulsion des préfets de département appuyés par la DGCS, seront créées par instruction, , une commission d'éthique par département, animée par les services déconcentrés de l'État, le conseil départemental et les représentants départementaux des salariés du secteur privé.

En outre, sur la base du volontariat, les régions ou les départements seront invités à mettre en place, en concertation avec tous les acteurs intéressés, des instances légères et ouvertes préfigurant des observatoires du travail social et permettant une réflexion sur le travail social (veille et prospective sur son évolution, encouragement à la recherche et capitalisation des innovations). Cet appel s'inscrira dans une démarche contractuelle entre la collectivité volontaire et l'État.

---

**Mesure 25 • Systématiser la création de comités d'éthique locaux et promouvoir les dynamiques de concertation locale dans le secteur du travail social**

**Délai :** Généralisation des comités d'éthique départementaux à partir de janvier 2017, après la Conférence nationale de consensus

**Responsable :** DGCS

---

### **IV.3 Mettre en place un dispositif d'évaluation du plan d'action du travail social construit sur la base d'indicateurs d'investissement social**

Dans une logique d'investissement social, le plan d'action devra faire l'objet d'une évaluation permettant de mesurer les progrès accomplis et de valoriser les impacts en termes de cohésion sociale et aussi de développement économique.

Afin de créer les conditions d'une mobilisation collective de l'ensemble des partenaires autour du plan d'action, les indicateurs de résultats et les modalités d'évaluation devront être définis de façon conjointe et partagée. Ils pourront être intégrés au rapport sur les nouveaux indicateurs de richesse qui sera remis chaque année au Parlement, en application de la loi n° 2015-411 du 13 avril 2015 visant à la prise en compte des nouveaux indicateurs de richesse dans la définition des politiques publiques.

La démarche de suivi et d'évaluation du présent plan d'action portera sur une période de 5 ans. Elle sera animée par une personnalité reconnue appuyée par l'Inspection générale des affaires sociales.

---

**Mesure 26 • Mettre en place un dispositif d'évaluation du plan d'action animé par une personnalité reconnue**

**Délai :** Démarrage sans délai pour une durée de 5 ans

**Responsable :** DGCS

---



# ANNEXES





# ANNEXE 1

## Chiffres clés

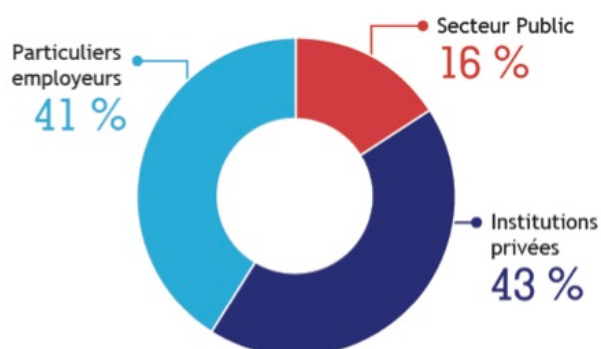
Combien y a-t-il de travailleurs sociaux ?

1 201 100

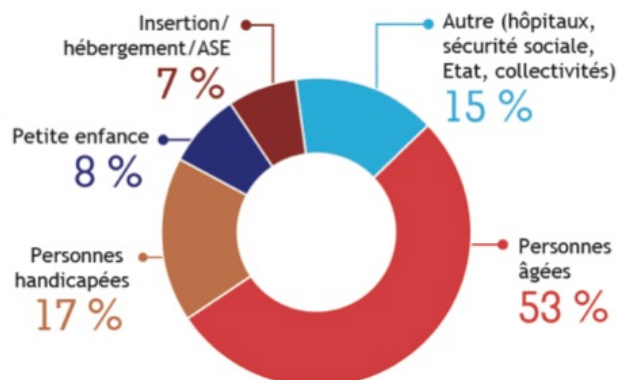
travailleurs sociaux en 2011 dont :



Qui les emploie ?

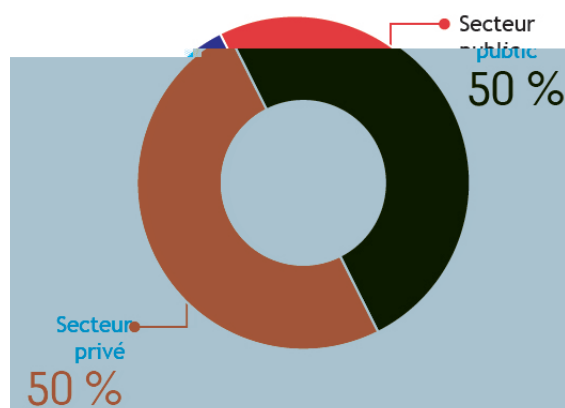


Dans quels secteurs d'activité travaillent-ils ?  
(hors particuliers employeurs)

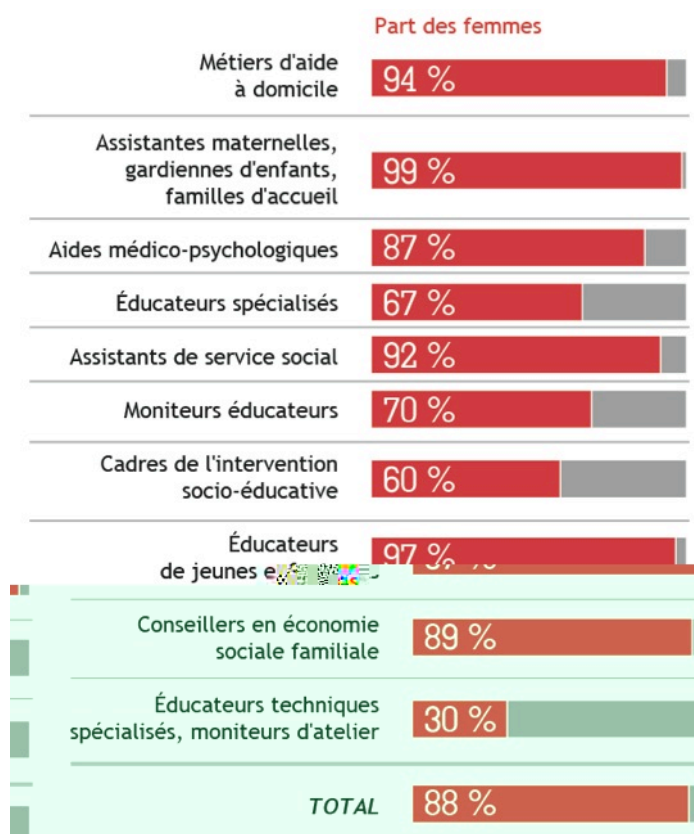


Quel est leur niveau de qualification ?

## Part des employeurs publics et privés parmi les travailleurs sociaux de Niveau III



## Part des femmes parmi les travailleurs sociaux (hors particuliers-employeurs)



Sources :

- Insee - DADS et SIASP ; DREES - enquêtes SAE 2011.
- EHPA 2011 et ES 2008 et 2010 - enquête intervenantes à domicile 2008.
- IRCEM et « Les formations aux professions sociales en 2013 », Drees.

# ANNEXE 2

## Définitions

### Le développement social

Le développement social consiste à agir sur l'environnement des personnes afin de leur permettre de retrouver le chemin de l'autonomie. Elle suppose la mise en synergie des politiques sociales avec l'ensemble des politiques publiques qui y concourent : emploi, formation, logement, transports...

Toutes ces ressources sont indispensables pour « reconnecter » l'individu à la société, et lui permettre d'exercer pleinement sa citoyenneté.

Sous l'impulsion des élus, c'est un mouvement qui articule les dimensions sociales, économiques, culturelles, environnementales en vue d'accroître le bien-être et la responsabilité d'une société. C'est une stratégie politique sur un territoire à laquelle contribuent les travailleurs sociaux au même titre que d'autres acteurs du territoire.

### L'action ou intervention individuelle ou « intervention sociale d'aide à la personne »

L'intervention individuelle aussi dénommée "intervention sociale d'aide à la personne" (ISAP) est une démarche d'accompagnement menée par un travailleur social désigné avec une personne qui demande ou accepte d'être accompagnée, dans l'objectif d'améliorer sa situation, ses rapports avec l'environnement, voire de les transformer. Cette intervention est conduite en face à face. Elle s'effectue le plus souvent dans le cadre d'un dispositif visant l'attribution d'une aide, dans le cadre de règlements établis par une institution définissant le public concerné. L'intervention individuelle s'appuie sur le respect et la valeur de chaque personne, en tant qu'acteur et sujet de droits et de devoirs.

### Le travail social collectif ou « intervention sociale d'intérêt collectif »

Les interventions regroupées sous le terme d'actions collectives sont constituées de l'ensemble des pratiques mobilisables pour réaliser des projets de transformation collective. Elles sont complémentaires de l'intervention individuelle. On peut distinguer différents types d'intervention collective.

#### Le travail social collectif

Le travail social avec les groupes est une méthodologie d'intervention qui se fonde sur la participation et les échanges entre les membres du groupe pour enrichir leur vie personnelle et sociale. C'est un système d'aide mutuelle où le groupe devient acteur dans son environnement.

#### Le travail social communautaire

Le travail social communautaire consiste à accompagner un groupe constitué à partir d'une communauté géographique, d'intérêt ou d'identité, dans des projets d'action collective et de changement social afin de faire évoluer l'environnement pour faciliter sa propre inclusion.

#### L'intervention sociale « de réseau collectifs » (à ne pas confondre avec le travail des professionnels en réseau)

La pratique de l'intervention de réseau consiste dans la mise en relation des personnes afin de générer leurs propres solutions. Le rôle des institutions n'est pas de s'approprier

l'action sociale et de définir les problèmes et les réponses mais de favoriser le développement du milieu social des personnes accompagnées.

Il existe différentes pratiques d'intervention de réseau :

- pratiques basées sur la relation entre pairs (le « pairage » ou pair-aidance) qui visent à relier deux personnes : deux usagers, un usager et un bénévole, un usager et un aidant naturel... C'est le principe de base des réseaux d'échange réciproque de savoir ;
- pratiques basées sur le groupe (proche du travail social de groupe) : des groupes de rencontres, d'échange, d'entraide mutuelle...

## Le travail en réseau de professionnels

Il recouvre deux modalités :

- **le réseau spontané, informel, entre professionnels.** Celui-ci est caractérisé par la réciprocité des échanges entre les acteurs qui reconnaissent partager des valeurs communes afin de permettre une plus grande cohérence dans leur intervention ;
- **le réseau professionnel formel.** Il résulte d'une organisation transversale des institutions et délivre aux professionnels qui y participent la délégation formelle nécessaire. Le travail mené sur ce modèle-là est dynamisé par un projet commun et peut trouver des répercussions dans des modifications méthodologiques internes aux instances participantes.

.	-	.	.	/	,770/	-	,7 3/	,7 4/	-
,1 62/	-	-	-	-	, 362.				

## L'analyse des pratiques

L'analyse des pratiques désigne une activité organisée le plus souvent dans un cadre de formation professionnelle, initiale ou continue dans lesquelles les participants sont invités à s'impliquer dans l'analyse d'expériences professionnelles ou bénévoles et à travailler à la construction du sens de leurs pratiques. Il s'agit d'un accompagnement personnalisé en rapport exclusif avec l'activité professionnelle ou bénévole.

## Les travailleurs sociaux

Titulaire d'un des 14 diplômes de travail social référencés au Code de l'action sociale et des familles, le travailleur social contribue par sa pratique professionnelle à la promotion du changement et du développement social, à la cohésion sociale, et au pouvoir d'agir des personnes.

## Les intervenants sociaux

Les intervenants sociaux sont constitués de l'ensemble des personnes intervenant dans une institution ou un service, dans le champ de l'intervention sociale, ayant ou non un diplôme de travail social (IGAS, 2006).

---

## Les 14 diplômes du travail social inscrits dans le Code de l'action sociale et des familles

- **Aide médico-psychologique** : l'AMP accompagne au quotidien des personnes âgées ou handicapées dépendantes dans les gestes de la vie quotidienne (coucher, lever, toilette, habillage, repas, déplacements, etc.) ; il a également un rôle de soutien à la communication et à la vie sociale ; une importance particulière est donnée à l'engagement relationnel non verbal (présence, approche corporelle...).
- **Auxiliaire de vie sociale** : l'AVS, anciennement « aide à domicile », réalise des tâches de la vie quotidienne, de façon à maintenir les personnes aidées dans leur milieu de vie habituel.
- **Assistant familial** : l'AF accueille de façon permanente à son domicile et dans sa famille des mineurs ou des jeunes majeurs au titre de la protection de l'enfance ou des majeurs au titre d'un accompagnement médico-social ou thérapeutique.
- **Technicien de l'intervention sociale et familiale** : le TISF intervient en général au domicile des personnes qui ont besoin d'aide dans des circonstances particulières (décès d'un parent, hospitalisation, naissance, longue maladie, handicap, etc.) ; il les aide en matière d'entretien du logement, de préparation des repas, d'aide aux devoirs et soutient les parents dans l'éducation de leurs enfants.
- **Moniteur éducateur** : le ME participe, souvent en appui de l'éducateur spécialisé, à l'action éducative et à l'organisation de la vie quotidienne des enfants, adolescents ou adultes en difficulté ou en situation de handicap.
- **Éducateur spécialisé** : l'ES concourt à l'éducation d'enfants et d'adolescents ou au soutien d'adultes présentant des déficiences physiques ou psychiques, des troubles du comportement ou qui ont des difficultés d'insertion ; il aide les personnes en difficulté à restaurer ou à préserver leur autonomie, à développer les capacités de socialisation ; il favorise également les actions de prévention.
- **Éducateur de jeunes enfants** : l'appellation EJE remplace celle de jardinière d'enfants depuis 1973 ; l'EJE assure des fonctions d'accueil et d'éducation d'enfants âgés de 6 ans et moins hors de leurs familles, que ce soit temporairement ou en permanence ; il exerce aussi une fonction d'accompagnement à la parentalité.
- **Éducateur technique spécialisé** : l'ETS est à la fois éducateur et spécialiste d'une technique professionnelle ; il est surtout chargé des apprentissages, de la préparation à une insertion professionnelle, soit dans des établissements ou services pour adolescents (instituts médico-professionnels en particulier), soit dans des structures destinées à l'accompagnement d'adultes handicapés et/ou en difficulté sociale.
- **Conseiller en économie sociale familiale** : le CESF concourt à l'information et à la formation des adultes, pour les aider à résoudre les problèmes de la vie quotidienne (budget, aménagement du cadre de vie...) et à favoriser leur insertion sociale.
- **Assistant de service social** : la mission de l'ASS est d'aider à l'insertion sociale et professionnelle des personnes en difficulté, à l'amélioration de leurs conditions de vie, qu'elles soient employées par des entreprises ou qu'elles relèvent de services sociaux ou d'institutions sanitaires, sociales et médico-sociales.
- **Médiateur familial** : le MF accompagne les personnes en situation de rupture ou de séparation afin de favoriser la reconstruction du lien familial et d'aider à la recherche de solutions répondant aux besoins de chacun des membres de la famille.
- **Encadrant ou responsable d'unité d'intervention sociale** : titulaire d'un certificat d'aptitude (CAFERUIS), il pilote des projets de service en tant que membre d'une équipe de direction ; il peut être chef de service, directeur adjoint, mais aussi directeur d'une structure sociale ou médico-sociale.

---

- **Directeur d'établissement ou de service d'intervention sociale ou médico-sociale**, titulaire d'un certificat d'aptitude aux fonctions de direction (CAFDES).

- **Cadre exerçant des fonctions d'expertise**, de conseil, de conception, de développement et d'évaluation appliquées aux domaines des politiques sociales et de l'intervention sociale, titulaire d'un diplôme d'État d'ingénierie sociale (DEIS).

**Marcel Jaeger, *États des lieux : le travail social à la croisée de l'action sociale et de la santé publique*, 2015.**

---

# ANNEXE 3

## Trame de charte des employeurs

13

2015

### Charte d'engagement des institutions publiques et privées non lucratives

#### Préambule

Le sens du travail social, qu'il s'exerce de façon individuelle ou collective, est de chercher l'émancipation et l'autonomie des personnes, mais aussi d'agir sur leur environnement afin de contribuer à une société inclusive pour tous, dans une dynamique de développement social.

Nous, signataires, nous engageons collectivement à favoriser, pour les différents publics :

- une place centrale au cœur de nos interventions ;
- une organisation accessible, simple et fluide où chaque institution contribue à la mise en place de parcours cohérents et de solutions durables favorisant l'autonomie ;
- enfin des professionnels formés, ajustés et sécurisés dans leurs pratiques, connectés entre eux et avec les différents acteurs du territoire, mobiles dans leur carrière et soutenus dans leurs souhaits d'évolution.

C'est pourquoi, le secteur public comme le secteur privé non lucratif, s'engagent par cette charte à mettre en place les conditions d'une intervention de qualité, en renforçant la participation, la coopération entre professionnels, en lien avec tous les acteurs du territoire, à investir dans leurs ressources humaines en faveur du développement social.

#### ENGAGEMENT 1 : Placer la participation des personnes au cœur de l'intervention

##### A. Engagement à promouvoir la participation formelle dans nos institutions

La participation des personnes dans les instances de gouvernance, de conseil et de décision est un levier essentiel pour :

- faire changer le regard des institutions concernées sur les problématiques individuelles ou collectives ;
- développer la capacité d'agir individuelle des personnes ;
- concevoir des dispositifs et des modes d'intervention plus cohérents et efficaces.

De nombreuses initiatives de participation directe existent : CCRPA dans le secteur de l'hébergement, 8<sup>e</sup> collège du CNLE, participation des personnes aux CA des CCAS, groupes ressources associés aux instances de pilotages des schémas et plan départementaux ou intercommunaux...



Pour être effectives, ces participations doivent être organisées, la contribution des personnes sécurisée, les modes de désignation clarifiés.

#### **B. Garantir la coconstruction avec les personnes dans les parcours individuels**

Les parcours de vie ne sont pas linéaires : institutions et dispositifs doivent pouvoir s'adapter aux personnes. Mettre les personnes au cœur de l'accompagnement nécessite de s'appuyer davantage sur leurs projets et aspirations, leurs capacités et potentialités ainsi que sur leur entourage et aidants.

#### **C. Inscrire la coconstruction avec les personnes au cœur des projets associatifs; des projets d'établissement et des dispositifs sociaux**

Pour être effective, la coconstruction avec les personnes doit se renforcer, et elle doit se décliner en fonction des structures :

- dans les projets associatifs et dans l'action des bénévoles ;
- dans les ESMS, où beaucoup reste à faire pour rendre effective la participation des personnes prévue dans la loi 2002-2 ;
- dans les projets d'administration et l'action publique ;
- dans la formation, initiale et tout au long de la vie.

### **ENGAGEMENT 2 : Développer le travail en réseau**

#### **A. Préciser ce que l'on entend par travail en réseau**

Il se concrétise par des partenariats interinstitutionnels formels, mais il vit et se traduit par la facilitation de contacts informels et souples, par des échanges d'informations, la mise en commun de données et de ressources ; le partage et la capitalisation d'expériences, par la construction permanente des collaborations.

#### **B. Associer toutes les parties prenantes**

Pour réaliser pleinement leurs missions, les travailleurs sociaux des différents services et des différentes institutions doivent mieux collaborer entre eux, mais aussi avec tous les

- S'engager à prendre part sur le territoire, à un premier accueil social inconditionnel de proximité partagé entre toutes les parties-prenantes, permettant une première réponse et/ou une orientation vers un accompagnement adéquat.
- S'engager à développer « l'aller-vers ».
- S'engager à coconstruire l'expérimentation d'un référent de parcours, à participer à son évaluation et à sa généralisation, le cas échéant.
- S'engager à mettre en place une organisation territoriale permettant le partage de connaissance et d'information :
  - construire des outils communs de partage d'information et les sécuriser ;
  - organiser une observation territoriale des besoins sociaux et des diagnostics partagés en mettant en commun des données produites par les différents acteurs ;
  - capitaliser les expériences pour construire une culture commune d'innovation sociale.
- Reconnaître la mission de travail en réseau dans les fiches de poste des travailleurs sociaux et créer les conditions d'une mise en œuvre effective.
- Mieux appuyer les formes de travail social qui développent la capacité d'expression et d'action collective des personnes.

### **ENGAGEMENT 3 : Garantir un haut niveau de formation et faciliter les mobilités professionnelles**

L'engagement des employeurs en matière de formation et de développement des ressources humaines est réaffirmé et placé au cœur de nos préoccupations, car nous avons besoin de professionnels à même d'accompagner chaque citoyen jusqu'aux publics les plus fragiles et donc bien dans leur métier. Et ce, tout au long des parcours professionnels. C'est un enjeu stratégique majeur d'un travail social renouvelé.

Cela passe par :

- A. La conception et la mise œuvre de formations croisées** (interinstitutionnelles et pluri professionnelles) sur les sujets identifiés comme prioritaires sur le territoire.
- B. La promotion d'une GTEC (gestion territoriale des emplois et des compétences)** en lien avec la région afin de permettre plus de fluidité dans les parcours professionnels entre institutions employeuses (publiques et privées) et lutter ensemble contre l'usure professionnelle.
- C. Une systématisation de l'analyse des pratiques et de la supervision :**
  - inclure l'analyse des pratiques dans les fiches de postes des travailleurs sociaux ;
  - développer des espaces spécifiques d'analyse des pratiques (y compris inter-institutions), en mettant en commun les ressources et en s'appuyant sur les établissements de formation en travail social ;
  - former les cadres du social à l'animation collective permettant de réajuster les postures et les pratiques et à la production de décisions d'équipe sur des situations spécifiques.
- D. Un investissement pour l'avenir :** accueil des futurs professionnels en stage et développement de l'alternance intégrative :
  - mettre en place les conditions de transmission d'expérience et développer l'apprentissage.

## ***Disposition finale***

’  
-  
.

# ANNEXE 4

## Récapitulatif des mesures

		Échéance	Livrable/ Vecteur	Pilote	Associés
<b>Axe 1</b>	<b>Faire participer les personnes et mieux les accompagner</b>				
1	Étendre le champ des instances devant prévoir une participation institutionnelle des personnes	À partir de 2016		DGCS	
1.1	Action 1 • Le CITS soumet au Premier ministre une recommandation proposant une liste d'instances, organismes et institutions susceptibles d'organiser une participation institutionnelle des personnes accompagnées		Recommandation	CITS	DGCS
1.2	Action 2 • En fonction des décisions, chaque ministère adopte les textes nécessaires		Textes réglementaires	Chaque ministère	

		Échéance	Livrable/ Vecteur	Pilote	Associés
<b>Axe 2</b>	<b>Promouvoir le développement social pour simplifier les politiques publiques et les organisations</b>				
6	Transformer les pactes territoriaux d'insertion en projets territoriaux d'insertion et de développement social	À partir de 2016		DGCS	DGCL, ADF
7	Faciliter les formations inter-institutionnelles et pluri-professionnelles sur des sujets identifiés comme prioritaires sur le territoire, et confier au CNFPT, avec son accord et en concertation ou en coordination avec les OPCA concernés, le pilotage de l'ingénierie de formation	Septembre 2017	Accord cadre sur les formations		

		Échéance	Livrable/ Vecteur	Pilote	Associés
<b>Axe 3 Mieux reconnaître le travail social et moderniser l'appareil de formation</b>					
13	Les travailleurs sociaux de niveau III de la fonction publique seront reclassés en catégorie A à partir de 2018 à l'issue de la phase de réingénierie des diplômes et en reconnaissance de leurs missions	À partir de 2018		DGAFP DGEFP	DGCL, ARF, EFTS, CPU
14	Systématiser les passerelles entre diplômes d'État et formations universitaires par le biais de textes réglementaires	Avril 2017	textes réglementaires Accord cadre État-ARF-CPU	DGESIP	DGCS, ARF, DGCL, CPU
15	Adapter les programmes et les référentiels, ainsi que l'appareil de formation conduisant aux diplômes d'État en travail social post bac de façon à permettre qu'ils conduisent au statut de diplômes conférant un grade universitaire correspondant à leur niveau (licence/master).	À partir de 2016	Textes réglementaires	DGCS	DGESIP
16	Créer la « première école supérieure en intervention sociale »	Septembre 2017	Convention EFTS-université	DGESIP	DGRI, ARF, DGCS
17	Renforcer la qualité et l'autonomie de l'appareil de formation	Septembre 2017		DGCS	ARF, DGCL, DGESIP
17.1	Action 1 • Élaborer un cahier des charges État-région fixant les exigences de qualité attendues puis modifier le décret	Fin 2016	Cahier des charges + décret	DGCS	ARF
17.2	Action 2 • Simplifier le processus de certification des diplômes de travail social à partir d'une évaluation conduite conjointement par l'IGAS et IGEN pour les niveaux V et IV et avec l'IGAENR pour les niveaux II/III	Septembre 2016	Textes réglementaires	DGCS	IGAS, IGEN, IGAENR
17.3	Action 3 • Élaborer des programmes validés par une instance pour systématiser les reconnaissances universitaires	Septembre 2017	Programmes	DGCS	ARF, DGESIP
17.4	Action 4 • Élaborer un référentiel d'évaluation interne et d'actualisation des compétences pédagogiques auxquels les établissements de formation seront soumis.	Juillet 2017	Arrêté relatif au référentiel	DGCS	ARF
17.5	Action 5 • Conduire un audit des modalités d'admissions dans les formations sociales, préciser et partager les objectifs et finalités des épreuves à l'entrée en formation.	Septembre 2016	Recommandations à intégrer dans le cahier des charges	DGCS	EFTS, DGESCO, DGESIP

		Échéance	Livrable/ Vecteur	Pilote	Associés
18	Donner mandat à la Commission professionnelle consultative (CPC) pour définir les modalités d'introduction, dans les formations sociales, d'un corpus commun de compétences et de connaissance et des modules d'approfondissement	De janvier 2016 à septembre 2017	Rapport CPC puis arrêté	DGCS	DGESIP, CPC
19	Proposer une nouvelle organisation des stages conciliant le principe de l'alternance intégrative avec les équivalences universitaires	Juin-2017	Textes réglementaires	DGESIP	DGCS
20	Développer l'apprentissage et le contrat de professionnalisation	Septembre-2017	Textes réglementaires	DGEFP DGCS	Employeurs, CPC
21	Définir avec les partenaires sociaux du public et du privé les priorités nationales pour la formation continue et la formation en alternance	Décembre-2016	Accord cadre sur les formations	DGCS, DGEFP	ARF
22	Améliorer la formation des travailleurs sociaux et des bénévoles à la transmission des valeurs républicaines	Avril 2016	Rapport, puis intégration dans les programmes	CITS	EFTS
23	Élaborer et déployer un plan pour la mixité des métiers du travail social	Juin 2016	Plan	DGCS	ARF
<b>Axe 4 Rénover la gouvernance du travail social</b>					
24	Transformer le CSTS en Conseil interministériel du travail social présidé par une personnalité qualifiée ou un élu	juin-16	Décret Arrêté	DGCS	
25	Systématiser la création de comités d'éthique locaux, et promouvoir les dynamiques de concertation locale dans le secteur du travail social.	À partir de 2017	Instruction pour créer des comités d'éthique	DRJSCS	Conseils départementaux
26	Mettre en place un dispositif d'évaluation partagé du plan d'action doté d'indicateurs mesurant le retour sur investissement social	Novembre 2015	Rapport intermédiaire(s) et final	DGCS	

# ANNEXE 5

## Liens utiles

Les discours du Premier ministre, de Marisol Touraine, ministre des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes, et de Ségolène Neuville, secrétaire d'État chargée des Personnes handicapées et de la Lutte contre l'exclusion

.	-	.	.	/	-	,4 /	,1 75/	-
,1 76/	-	,2426/	-	-	-	-	,1 00 .	

Les rapports des groupes nationaux

.	-	.	.	/	-	,42/	,2322/	-	-	-
-		,17677.								

Le rapport de madame Brigitte Bourguignon

.	-	.	.	/	-	,4 /	,1 75/	-
,1 76/	-	,2426/	-	-	-	-	,1 00 .	

La circulaire de madame Nicole Questiaux communément appelée l'adresse aux travailleurs sociaux

.	.	/	/	-	-	-	-	-30-	-
---	---	---	---	---	---	---	---	------	---

Étude Drees 2014 sur les travailleurs sociaux

.	.	.	.	/1-2-	-	-	-	-	-2011,11357.
---	---	---	---	-------	---	---	---	---	--------------

Rapport du CSTS « merci de ne plus nous appeler usagers »

.	-	.	.	/	/	/	-
2.							

Synthèse du rapport « le partage d'information dans l'action sociale et le travail social »

.	-						
.	.	/	/	/			2013.



# ANNEXE 6

## Glossaire

ADF	Assemblée des départements de France
AGILLE	Agir pour améliorer la gouvernance et l'initiative locale pour mieux lutter contre l'exclusion
ALUR	Accès au logement et un urbanisme rénové [loi pour un]
ANESM	Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux
ANFH	Association nationale pour la formation permanente du personnel hospitalier
ARS	Agence régionale de santé
ARF	Association des régions de France
ASE	Aide sociale à l'enfance
CASF	Code de l'action sociale et des familles
CCAS	Centre communal d'action sociale
CCPA	Conseil consultatif des personnes accueillies/accompagnées (national)
CCRPA	Conseil consultatif régional des personnes accueillies/accompagnées
CEC	Cadre européen des certifications
CGET	Commissariat général à l'égalité des territoires
CIAS	Centres intercommunaux d'action sociale
CMSA	Caisse de la mutualité sociale agricole
CNAF	Caisse nationale des allocations familiales
CNAM	Conservatoire national des arts et métiers
CNEFOP	Conseil national de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelle
CNFPT	Centre national de la fonction publique territoriale
CNLE	Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale
CPC	Commission professionnelle consultative du travail social et de l'intervention sociale
CPOM	Contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens
CPNE	Commissions paritaires nationales pour l'emploi
CREFOP	Conseil régional de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelle
CSTS	Conseil supérieur du travail social
CVS	Conseil de la vie sociale
DGAFF	Direction générale de l'administration et de la fonction publique
DGCL	Direction générale des collectivités locales
DGCS	Direction générale de la cohésion sociale
DGEFP	Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle
DGESIP	Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle
DGOS	Direction générale de l'offre de soins
DGRI	Direction générale recherche et innovation
DGT	Direction générale du travail
DRJSCS	Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale
EFTS	Établissements de formation en travail social

ENA	École nationale d'administration
EPCSP	Établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel
ESPE	Écoles du professorat et de l'éducation
ESSMS	Établissements et services sociaux et médico-sociaux
FDVA	Fonds pour le développement de la vie associative
FNARS	Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale
GTEC	Gestion territoriale des emplois et des compétences
HCERES	Haut Conseil de l'évaluation, de la recherche et de l'enseignement supérieur
IGAENR	Inspection générale de l'administration de l'éducation nationale et de la recherche
IGAS	Inspection générale des affaires sociales
IGEN	Inspection générale de l'éducation nationale
INET	Institut national des études territoriales
INSET	Institut national spécialisé d'études territoriales
IRA	Institut régional d'administration
LMD	Licence-Master-Doctorat
MAIA	Maison pour l'autonomie et l'intégration des malades d'Alzheimer
MDPH	Maison départementale des personnes handicapées
NOTRe (loi)	Loi portant nouvelle organisation territoriale de la République
OPCA	Organismes collecteurs paritaires agréés
PLFSS	Projet de loi de financement de la Sécurité sociale
PTI	Pactes territoriaux pour l'insertion
RNCP	Répertoire national des certifications professionnelles
UNCCAS	Union nationale des centres communaux d'action sociale
UNIFAF	Fonds d'assurance formation des entreprises de la Branche professionnelle sanitaire, sociale et médico-sociale, privée à but non lucratif
UNIFORMATION	Fonds d'assurance formation des entreprises et des salariés de l'économie sociale, de l'habitat social et de la protection sociale
UNIOPSS	Union nationale interfédérale des œuvres et organismes privés non lucratifs sanitaires et sociaux
USB	Union syndicale des employeurs de la branche de l'aide à domicile
VAE	Validation des acquis de l'expérience



MINISTÈRE  
DES AFFAIRES SOCIALES,  
DE LA SANTÉ  
ET DES DROITS DES FEMMES

SECRETARIAT D'ÉTAT  
CHARGÉ DES PERSONNES  
HANDICAPÉES ET DE LA LUTTE  
CONTRE L'EXCLUSION

14 avenue Duquesne  
75007 Paris

[www.social-sante.gouv.fr](http://www.social-sante.gouv.fr)

