

## Organe responsable



[www.curaviva.ch](http://www.curaviva.ch)

[www.savoirsocial.ch](http://www.savoirsocial.ch)

[www.insos.ch](http://www.insos.ch)

[www.sbsb.ch](http://www.sbsb.ch)

### **examen professionnel d'accompagnatrice sociale/d'accompagnateur social**

## Examen professionnel **d'accompagnatrice sociale d'accompagnateur social**

### **Directives relatives au règlement d'examen**

Zurich, le 3 mars 2021

CURAVIVA Suisse, Siège social, Zieglerstrasse 53, 3000 Berne 14

INSOS Suisse, Zieglerstrasse 53, 3000 Berne

SAVOIRSOCIAL, Amthausquai 21, 4600 Olten

Association professionnelle suisse de l'accompagnement social, 8000 Zurich

## SOMMAIRE

<b>1. INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
1.1 ORGANE RESPONSABLE .....	3
1.2. BASES JURIDIQUES .....	3
1.3 COMMISSION D'EXAMEN, SECRÉTARIAT D'EXAMEN, DIRECTION DES EXAMENS, EXPERT-E-S D'EXAMEN, INTERLOCUTEURS .....	3
<b>2 PROFIL PROFESSIONNEL</b>	<b>3</b>
<b>3 CONDITIONS D'ADMISSION</b>	<b>3</b>
3.1 DIPLOMES REQUIS .....	4
3.2 ACTIVITÉ REQUISE DANS LE DOMAINE PROFESSIONNEL .....	4
3.3. APPROBATION DU PLANNING DU TRAVAIL SPÉCIFIQUE .....	4
<b>4 OBJET DE L'EXAMEN</b>	<b>5</b>
4.1 VUE D'ENSEMBLE DE L'EXAMEN .....	5
TRAVAIL SPÉCIFIQUE ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ÉCRIT .....	5
<i>CRITÈRES FORMELS APPLICABLES AU TRAVAIL SPÉCIFIQUE ACCOMPAGNEMENT SOCIAL</i> .....	6
4.1.2 EPREUVE NUMÉRO 2 : EXAMEN PROFESSIONNEL ÉCRIT .....	6
<i>ÉVALUATION DE L'EXAMEN PROFESSIONNEL ÉCRIT</i> .....	7
4.1.3 EPREUVE NUMÉRO 3 : EXAMEN PROFESSIONNEL ORAL .....	7
4.2 NOTATION .....	7
<b>5 ORGANISATION DE L'EXAMEN</b>	<b>8</b>
5.1 PUBLICATION .....	8
5.2 DATES ET LIEUX DES ÉPREUVES .....	8
5.3. ASSURANCES .....	8
5.4 RECOURS AUPRÈS DU SEFRI .....	8
<b>6 ÉDICTION</b>	<b>8</b>
<b>7 ANNEXE</b>	<b>9</b>
7.1 MÉTHODE : STRUCTURE DU PROFIL PROFESSIONNEL ET CONCEPTS FONDAMENTAUX .....	9
7.2 GLOSSAIRE .....	11
7.3. COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES ET PROCESSUS DE TRAVAIL .....	12
7.3.1 APERÇU DES PROCESSUS DE TRAVAIL.....	12
7.3.2 APERÇU DÉTAILLÉ DES PROCESSUS DE TRAVAIL ET DES COMPÉTENCES .....	13

## 1. Introduction

Vu l'alinéa 2.21 du règlement régissant l'octroi du brevet fédéral d' « accompagnatrice sociale, accompagnateur social » du 3 mars 2021, la commission d'examen arrête, au sujet dudit règlement d'examen, les présentes directives.

Les directives sont partie intégrante du règlement et le concrétisent. Elles sont arrêtées par la commission d'examen, contrôlées au moins tous les 4 ans et adaptées si nécessaire.

### 1.1 Organe responsable

L'organe responsable de l'examen professionnel d'accompagnatrice sociale/d'accompagnateur social est constitué par l'Association suisse des professionnels de l'accompagnement social (ASPAS), l'INSOS (Association des institutions pour personnes handicapées), CURAVIVA Suisse (Association des homes et institutions sociales suisses) et SAVOIRSOCIAL (organisation faîtière suisse du monde du travail du domaine social). Les associations représentent les intérêts des employeurs et employés.

### 1.2. Bases juridiques

- Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFP) du 13 décembre 2002.
- Ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr) du 19 novembre 2003.

### 1.3 Commission d'examen, Secrétariat d'examen, Direction des examens, expert-e-s d'examen, interlocuteurs

L'organe responsable délègue toutes les tâches en rapport avec l'examen à une commission d'examen. Celle-ci est composée de 5 à 9 membres et élue par l'organe responsable pour un mandat de trois ans.

La Direction des examens élue par l'organe responsable est chargée de la préparation correcte, l'organisation et l'évaluation de l'examen professionnel.

Les expert-e-s d'examen élus par la commission d'examen évaluent les travaux d'examen des candidates et candidats.

Le Secrétariat d'examen s'acquitte pour le compte de la Commission d'examen de la plupart des tâches administratives en rapport avec l'examen et c'est le premier interlocuteur à qui s'adresser quand on a des questions sur l'examen professionnel.

De plus amples informations sont disponibles au Secrétariat d'examen de l'examen professionnel de l'accompagnement social.

Adresse : [www.sozialbegleitung-berufspruefung.ch](http://www.sozialbegleitung-berufspruefung.ch)

## 2 Profil professionnel

Le profil professionnel de l'examen professionnel d'accompagnatrice sociale / accompagnateur social fait l'objet du chiffre 1.2 du règlement d'examen. Les processus de travail et compétences opérationnelles sont présentées dans l'annexe des présentes directives.

## 3 Conditions d'admission

Sont admises à l'examen, les personnes qui remplissent les conditions énoncées par le Règlement concernant l'examen professionnel d'accompagnatrice sociale, accompagnateur social (chiffre 3.31).

### 3.1 Diplômes requis

L'examen professionnel d'accompagnateur social, accompagnatrice sociale avec brevet fédéral nécessite la possession d'un diplôme du degré secondaire II<sup>1</sup>.

### 3.2 Activité requise dans le domaine professionnel

Est considérée comme **activité sociale** dans le domaine professionnel :

- un emploi et/ou un mandat de prise en charge et d'accompagnement dans le domaine social,
- une activité bénévole de prise en charge et d'accompagnement dans le domaine social, de longue durée, accompagnée et attestée (au maximum ¼ de l'activité requise dans le domaine social).

Est considéré/e comme **activité d'accompagnement social** dans le domaine professionnel un emploi et/ou relation de mandat dans le domaine de l'accompagnement **social** où

- les six processus de travail décrits dans l'annexe 7.3 de la directive (compétences opérationnelles et processus de travail) sont tous mis en œuvre et
- les personnes seules, les familles ou groupes sont les groupes cibles du travail d'accompagnement social et
- l'accompagnatrice sociale ou accompagnateur social exercent une activité consultative au maximum 10 heures par semaine dans l'univers de travail de la même cliente et du même client et
- le travail est rémunéré (le bénévolat n'est pas accepté).

Tous les critères et indications servant à vérifier l'activité requise dans le domaine professionnel figurent sur le site web de l'organe responsable Examen professionnel d'accompagnatrice sociale / d'accompagnateur social.

[www.sozialbegleitung-berufspruefung.ch](http://www.sozialbegleitung-berufspruefung.ch)

Le temps d'apprentissage (activité qui précède le diplôme du degré secondaire II) n'est pas reconnu comme pratique professionnelle.

### 3.3. Approbation du planning du travail spécifique

Le thème, les objectifs, la démarche et la structure du travail spécifique doivent être approuvés par la commission d'examen à l'aide d'un planning.

Les candidates et candidats remettent leur planning au secrétariat d'examen trois mois avant la date limite d'inscription.

La décision de la commission d'examen (approbation, refus ou approbation sous réserve de contraintes) est communiquée aux candidates et candidats dans les trois semaines qui suivent la soumission du planning.

Dans le cas d'un refus, le planning peut être amélioré au maximum deux fois, mais au plus tard 4 semaines avant la date limite d'inscription.

L'approbation du planning n'est seulement valable que pour la prochaine session d'examen. Elle doit être soumise avec le restant du dossier d'inscription selon le chiffre 3.2 du règlement d'examen.

Les exigences et contraintes détaillées se rapportant à l'établissement du planning du travail spécifique sont à demander au secrétariat d'examen.

<sup>1</sup> Selon l'art. 26 al. 2 LFPPr : " Elle [la formation professionnelle supérieure] requiert un certificat fédéral de capacité, l'accomplissement d'une formation scolaire générale supérieure ou une qualification équivalente. "

## 4 Objet de l'examen

### 4.1 Vue d'ensemble de l'examen

Epreuve	Mode d'interrogation	Durée
<b>1 Travail spécifique accompagnement social</b>		Réalisé à l'avance
Travail spécifique accompagnement social	écrit	
Entretien professionnel sur le travail spécifique	oral	50'
<b>2 Examen professionnel écrit</b>	écrit	
Traitements de cas (mini-cas)		90'
Connaissances professionnelles, théories, concepts		60'
<b>3 Examen professionnel oral</b>	oral	50' (plus 30' de préparation)
Entretien professionnel sur le traitement de cas		
	Total	250' plus 30' de temps de préparation

#### 4.1.1 Epreuve numéro 1 : travail spécifique accompagnement social

La première épreuve consiste en un travail spécifique accompagnement social écrit, un entretien professionnel sur le travail spécifique accompagnement social, écrit. Le travail spécifique écrit et l'entretien sur le travail spécifique ont la même pondération.

##### Travail spécifique accompagnement social écrit

Le travail spécifique accompagnement social atteste que l'auteur-e est en mesure de maîtriser dans la pratique une tâche d'accompagnement social complexe, de présenter ce processus par écrit, de justifier théoriquement la démarche et de documenter et d'analyser son travail.

Le sujet est choisi à partir de la pratique professionnelle d'accompagnement social de la candidate ou du candidat.

Le travail spécifique accompagnement social comporte :

- la présentation d'un traitement de cas, tiré de la pratique professionnelle.  
Volume : environ 1/3 du travail spécifique accompagnement social
- la description et le fondement des concepts et des approches théoriques qui sous-tendent la procédure choisie dans la situation donnée.  
Analyse de la procédure d'accompagnement social décrite.  
Volume : environ 2/3 du travail spécifique accompagnement social

### ***Critères formels applicables au travail spécifique accompagnement social***

Le plan du travail spécifique accompagnement social contient la page de garde, la table des matières, une récapitulation succincte, la partie principale (au minimum 25 pages / au maximum 30 pages), la bibliographie et l'annexe.

Le travail spécifique accompagnement social est remis au secrétariat d'examen en deux exemplaires imprimés, ainsi que transmis sous forme électronique en format Word et en format pdf.

Les dispositions contraignantes concernant le travail spécifique accompagnement social sont publiées sur le site web. [www.socialbegleitung-berufspruefung.ch](http://www.socialbegleitung-berufspruefung.ch).

### ***Délai de remise du travail spécifique accompagnement social, écrit***

Le travail spécifique accompagnement social doit être remis au secrétariat d'examen six semaines avant le début de l'examen. (Date exacte voir site Internet [www.sozialbegleitung-berufspruefung.ch](http://www.sozialbegleitung-berufspruefung.ch))

### ***Évaluation du travail spécifique accompagnement social, écrit***

L'évaluation porte au minimum sur les critères suivants :

- Structure du travail spécifique accompagnement social le plan est-il clair, logique et pertinent ?
- Aspects formels : le volume, la façon d'intégrer les citations, l'expression, la disposition, la présentation, le respect des directives sur la protection des données répondent-ils aux impératifs et aux normes professionnelles ?
- Procédure d'accompagnement social : la procédure d'accompagnement social est-elle conforme aux processus et compétences professionnels requis? (processus et compétences, voir chiffre 2.2)
- Fondements théoriques de la procédure : la procédure d'accompagnement social est-elle suffisamment fondée du point de vue théorique ? L'étude de la théorie par la candidate ou le candidat ressort-elle suffisamment ?
- Analyse : la candidate ou le candidat analyse-t-il de manière critique la procédure décrite ? En tire-t-il des conclusions logiques pour sa pratique professionnelle ?

### **Entretien professionnel**

L'entretien professionnel porte sur des aspects précis du travail spécifique accompagnement social ainsi que sur des questions fondamentales, propres à l'accompagnement social, que soulève le travail spécifique accompagnement social. (40 min)

### ***Évaluation de l'entretien professionnel :***

L'évaluation porte au minimum sur les critères suivants :

- Justification et réflexion critique de la candidate ou du candidat sur sa propre démarche et son propre rôle
- Conséquences tirées pour la poursuite de l'activité professionnelle
- Analyse autonome et créative des aspects fondamentaux de l'accompagnement social
- Connaissance des concepts et théories de l'accompagnement social
- Réponses correctes et pertinentes aux questions

#### **4.1.2 Epreuve numéro 2 : examen professionnel écrit**

La seconde épreuve de l'examen, l'examen professionnel écrit, contrôle les connaissances spécifiques, les théories et concepts importants ainsi que leur application dans le domaine de l'accompagnement social. L'examen porte en particulier sur les compétences décrites dans l'annexe 6.3.

Dans la seconde épreuve de l'examen, les exemples de cas et questions se rapportent à des sujets spécifiques relevant de l'âge, l'invalidité/du handicap, de la morale et de l'éthique professionnelle du travail social, de la famille, de la violence conjugale, de la protection des enfants et des adultes, des crises, de la migration, de la sécurité sociale et de la dépendance.

*L'examen professionnel écrit comprend deux parties :*

1. Traitement de cas :

La candidate ou le candidat doit traiter un cas complexe, proche de la réalité (90 min) avec alternatives

2. Examen professionnel écrit :

Vérifie les connaissances spécifiques, les théories, les concepts et leur application dans le domaine de l'accompagnement social (150 min) (pondération 2)

### ***Évaluation de l'examen professionnel écrit***

L'évaluation porte au minimum sur les critères suivants :

- Compréhension de la complexité du cas
- Traitement du cas de manière professionnellement fondée et pertinente
- Exposition différenciée des compétences et réflexions professionnelles
- Réponses professionnellement correctes aux questions
- Utilisation correcte du langage professionnel

### **4.1.3 Epreuve numéro 3 : examen professionnel oral**

L'épreuve numéro 3, l'examen professionnel oral, vérifie, à l'aide d'un cas donné et dans le cadre d'un entretien professionnel, la connaissance des bases de l'accompagnement social, les connaissances opérationnelles et processus de travail décrits dans l'annexe 6.3, l'assimilation des connaissances acquises, l'attitude, les opinions, valeurs et démarches.

Les expert-e-s ne sont pas tenu-e-s de vérifier toutes les compétences dans chaque cas.

Dans le cadre de l'entretien professionnel, l'évolution du cas est discutée et analysée sous différentes perspectives.

Préparation de l'entretien professionnel	30 min
Entretien professionnel	50 min

### ***Évaluation de l'examen professionnel oral***

L'évaluation porte au minimum sur les critères suivants :

- Exposition du cas professionnellement fondée et pertinente
- Compréhension de la complexité du cas
- Esquisse et justification professionnelle de la démarche personnelle
- Utilisation correcte du langage professionnel
- La réflexion et l'argumentation relatives à ses propres attitudes, idées, valeurs et à attentes en tant qu'accompagnatrice sociale/ accompagnateur social

## **4.2 Notation**

L'évaluation de l'examen et des différentes épreuves se fait sous forme de notes selon les chiffres 6,2 et 6.3 du règlement d'examen.

## 5 Organisation de l'examen

Voir aussi le règlement d'examen d'accompagnatrice sociale, d'accompagnateur social, chiffres 3 et 4.

### 5.1 Publication

L'examen professionnel est publié par la commission d'examen huit mois au moins avant le début des épreuves. La publication a lieu sur le site Internet de l'organe responsable ([www.sozialbegleitung-berufspruefung.ch](http://www.sozialbegleitung-berufspruefung.ch)).

### 5.2 Dates et lieux des épreuves

Les dates des épreuves, le délai d'inscription et les lieux d'examen sont publiés sur le site Internet [www.sozialbegleitung-berufspruefung.ch](http://www.sozialbegleitung-berufspruefung.ch).

### 5.3. Assurances

Il incombe à la candidate ou au candidat de s'assurer tous risques (accident, maladie, responsabilité civile).

### 5.4 Recours auprès du SEFRI

La notice concernant les recours contre la non-admission à un examen et contre la non-délivrance du brevet fédéral ou du diplôme fédéral du SEFRI peut être téléchargée sur le site Internet de l'organe responsable ([www.sozialbegleitung-berufspruefung.ch](http://www.sozialbegleitung-berufspruefung.ch)) et du SEFRI ([www.sbf.admin.ch](http://www.sbf.admin.ch)) ou commandée auprès du secrétariat d'examen.

## 6 Édiction

Les directives du règlement d'examen de l'examen professionnel d'accompagnatrice sociale, d'accompagnateur social sont approuvées par la commission d'examen.

Zurich, le 3 mars 2021

Pour la commission d'examen



Johannes Schmuck  
Président de la commission d'examen



## 7 Annexe

### 7.1 Méthode : structure du profil professionnel et concepts fondamentaux

L'illustration 3 représente la structure du profil professionnel.

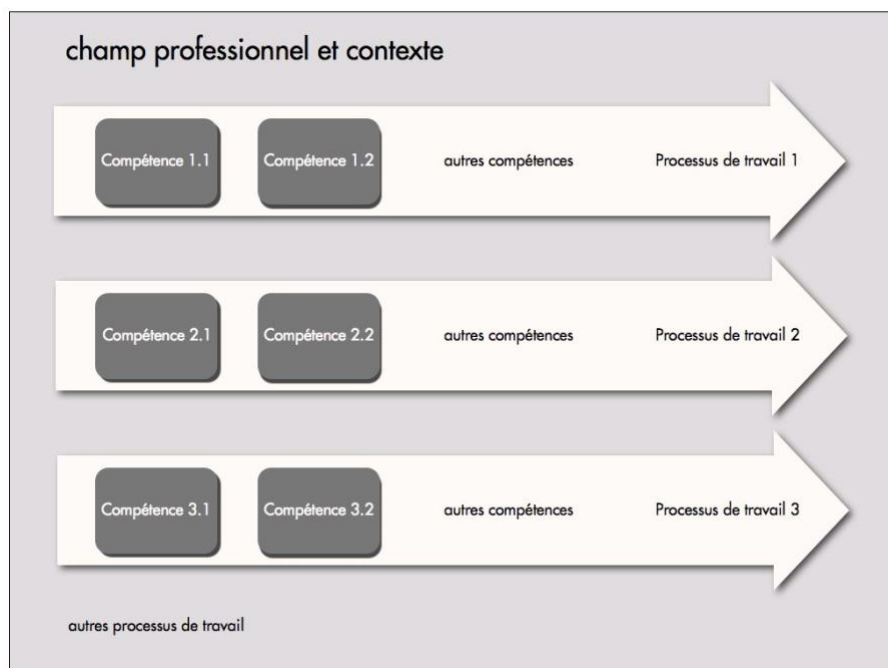


Illustration 3 : structure du profil professionnel, source : BfB Büro für Bildungsfragen AG

#### Champ d'activité et contexte

Cette rubrique regroupe les tâches et activités essentielles, les acteurs et le contexte de travail (par ex. position dans le monde professionnel et au sein des organisations). En outre, elle met en évidence les perspectives de développement et les conditions cadres, lorsqu'il est pertinent de le faire.

#### Processus de travail

Les processus de travail structurent le champ d'activité. De manière générale, on entend par processus une opération ou une évolution. Les processus de travail servent à l'accomplissement des tâches prescrites et à la réalisation des objectifs. Ils débutent par un déclencheur (par ex. une problématique typique) et aboutissent à un résultat ou un gain. Les processus de travail mettent donc en évidence les effets essentiels de l'activité professionnelle. La maîtrise des processus de travail exige des compétences spécifiques, transmises dans le cadre de la formation.

#### Compétences

Par compétence, nous entendons, en nous référant à la terminologie du Processus de Copenhague, la capacité, acquise par une personne dans le cadre d'une mesure de formation, d'organiser et d'exploiter ses ressources pour atteindre un but donné. Toute personne compétente est en mesure de maîtriser avec succès les situations professionnelles.

#### Par ressources nous entendons

- les capacités cognitives comprenant l'utilisation de savoirs, de théories et de concepts, ainsi que les connaissances implicites (tacit knowledge), acquises par l'expérience

- les aptitudes, le savoir-faire indispensables à l'exercice d'une activité concrète, y compris la capacité à établir des relations dans les situations professionnelles (compétence sociale)
- les opinions, les attitudes et les valeurs personnelles

**Dans ce profil professionnel, les compétences** sont structurées de manière uniforme, comme suit :

- titre de la compétence
- description générale de la compétence, avec indication de l'objectif poursuivi, des moyens utilisés et des ressources nécessaires
- description d'une intervention effectuée avec compétence sous la forme d'un cycle d'action complet (IPRE)

**Le cycle d'action complet (IPRE)** comprend quatre étapes à franchir pour parvenir à maîtriser avec succès une situation de travail (voir illustration 4):

1. **S'informer** : Cette étape recouvre le recueil d'informations permettant d'accomplir une tâche en tenant compte des conditions cadres.
2. **Planifier / décider** : Sur la base des informations récoltées, la suite des activités est planifiée ou une décision est prise. Il s'agit de préparer l'action, de choisir une variante ou le moment d'action adéquat, etc.
3. **Réaliser** : Cette étape comprend la mise en œuvre de l'action, à savoir l'adoption du comportement choisi ou la réalisation d'un comportement /d'une action.
4. **Évaluer** : Finalement, l'effet de l'action entreprise est évalué, et l'action est corrigée si nécessaire. L'évaluation coïncide avec la première étape, c'est-à-dire s'informer, car il s'agit à nouveau de récolter des informations et de reprendre le cycle au début si besoin est.

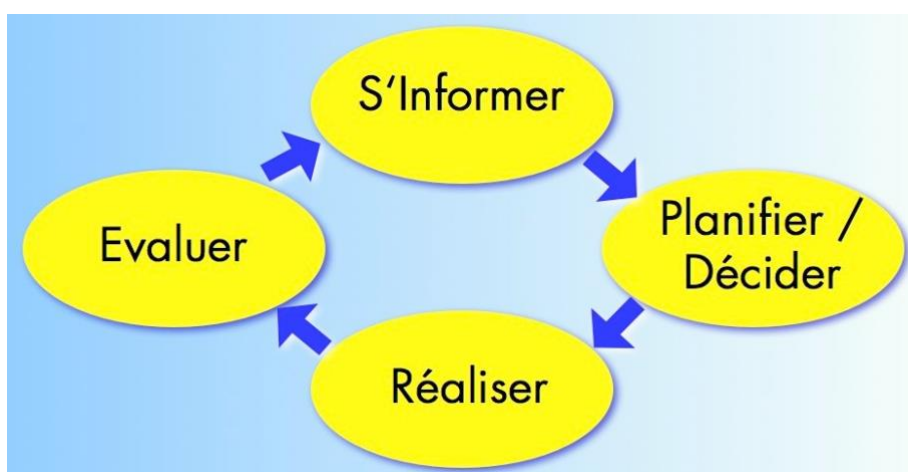


Illustration 4: les quatre étapes du cycle d'action complet, source : BfB Büro für Bildungsfragen AG

## Niveau d'exigence

Le niveau d'exigence ressort de la description du champ d'activité, du contexte, des processus de travail et en particulier de la description des compétences.

Le niveau d'exigence indique :

- le degré d'autonomie exigé
- la responsabilité que les personnes assument
- la portée de leurs décisions
- si les diplômés doivent assumer des responsabilités de direction et lesquelles
- la nécessité et la fréquence de la coordination avec d'autres secteurs d'activité
- si la situation à la base des plans d'action est incertaine et dans quelle mesure
- si la dynamique de la situation impose des réévaluations et des adaptations de la démarche et à quelle fréquence
- etc.

## 7.2 Glossaire

<b><i>De proximité</i></b>	L'accompagnement social est un travail de proximité. Il est prodigué aux client-e-s dans leur vécu et dans leur situation quotidienne. L'accompagnement social est un mode d'intervention qui prend pied dans les différents mondes où évoluent les bénéficiaires et se déploie essentiellement dans le milieu non-résidentiel. Son but premier est d'aider les client-e-s à maîtriser la vie quotidienne. La pluralité des projets de vie et des styles de vie – également dans les biographies dites normales – fait du travail de proximité une approche privilégiée pour intervenir auprès des adolescent-e-s, des adultes et des personnes âgées.
<b><i>Examen professionnel</i></b>	Les examens professionnels fédéraux et les examens professionnels fédéraux supérieurs (ces derniers étant également connus dans le secteur artisanal et industriel sous le nom d'examens de maîtrise) s'adressent à des personnes bénéficiant d'une expérience professionnelle et désirant approfondir leurs connaissances. Les candidat-e-s qui réussissent l'examen obtiennent un titre reconnu sur le plan fédéral (examen professionnel : brevet fédéral ; examen professionnel supérieur : diplôme). Le titre remis atteste que la personne qui le porte possède à la fois de solides aptitudes pratiques et des connaissances théoriques approfondies. (Source : site Internet de l'OFFT)
<b><i>Empowerment</i></b>	L'empowerment (capacitation) encourage l'individu à assumer lui-même la maîtrise et la responsabilité de sa propre vie. Son but est que les client-e-s soient en principe les expert-e-s pour toutes les questions touchant leur propre vie. Cette approche fait la distinction entre le 1 <sup>er</sup> niveau (niveau individuel), le 2 <sup>e</sup> niveau (réseau social et voisinage), le 3 <sup>e</sup> niveau (institutions) et le 4 <sup>e</sup> niveau (politique locale).
<b><i>Axé sur le vécu</i></b>	Un accompagnement social axé sur le vécu se réfère d'une part aux bénéficiaires de l'intervention, à l'interprétation qu'ils font de leur environnement, de leurs difficultés ainsi que de leurs ressources. Cette caractéristique signifie d'autre part que l'accompagnement social se réfère aux conditions et aux possibilités propres au sujet tout comme à celles de la société. L'intervention vise essentiellement à renforcer l'environnement et le réseau social des bénéficiaires, tout en consolidant les ressources et les possibilités d'aide et d'entraide, le but étant de leur permettre une vie quotidienne plus réussie. En d'autres termes, le fait de prendre appui sur le vécu implique que l'on aborde les difficultés et les problèmes, tels qu'ils se présentent dans la complexité de la vie

	quotidienne. En même temps, cette approche recourt à la provocation et à la distanciation afin de guider les client-e-s hors de situations inextricables. Travailler en se référant au vécu signifie aborder les problèmes situés dans l'environnement immédiat des client-e-s, élaborer et réaliser avec eux une « vision » d'une vie plus réussie. (Source remaniée : Cornelia Füssenhäuser ; « Lebensweltorientierung in der Sozialen Arbeit » dans : « Aktivierende Sozialpädagogik », publié par : B. Dollinger et J. Raithel ; édition : « VS Verlag », 2006).
<b>Expert-e d'examen</b>	Il ou elle procède à un examen et évalue les prestations de la candidate ou du candidat. Il ou elle est désigné-e par la commission d'examen.
<b>Commission d'examen</b>	Toutes les tâches en rapport avec l'attribution du brevet fédéral sont déléguées à une commission d'examen. Elle se compose de 5 à 9 membres, élus par le comité de l'organe responsable pour une durée de 3 ans.
<b>Secrétariat d'examen</b>	Secrétariat de la commission d'examen. Accomplit, sur mandat de la commission d'examen, la plupart des tâches administratives liées aux examens.
<b>Procédure de qualification</b>	Procédure servant à vérifier les compétences définies dans les directives.
<b>Organisations d'entraide</b>	Les organisations d'entraide sont des groupements de personnes présentant des maladies chroniques ou des handicaps et/ou défendant des intérêts (psycho)sociaux spécifiques. Sont membres d'associations d'entraide, des individus (personnes directement concernées et proches, parfois aussi professionnels) et de nombreux groupes d'entraide.

### 7.3. Compétences opérationnelles et processus de travail

Les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux sont capables de concevoir les processus exposés ci-après. Ils disposent pour leur travail des compétences décrites.

Dans leurs activités, les accompagnatrices et accompagnateurs sociaux abordent plus particulièrement les thèmes spécialisés suivants : l'âge, l'invalidité / le handicap, l'éthique et le code de déontologie, le travail social, la famille, la violence conjugale, la protection des enfants et des adultes, les crises, la migration, la sécurité sociale, la dépendance.

L'examen professionnel sert à vérifier si les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux sont en mesure de gérer professionnellement les processus exposés ci-après, dans toute leur complexité. L'examen contrôle les compétences requises et les connaissances professionnelles sur lesquelles reposent ces compétences.

Remarque : le chiffre 6.1 de la directive renferme des commentaires sur la méthodologie utilisée, sur les processus et les compétences (notamment sur le modèle IPRE) et sur la terminologie.

#### 7.3.1 Aperçu des processus de travail

##### **Processus 1 Convention du mandat et planification de l'accompagnement professionnel**

1.1 Cerner et évaluer le soutien nécessaire

1.2 Convenir les objectifs de l'accompagnement et planifier les processus d'accompagnement avec les client-e-s

## **Processus 2 Organisation de l'accompagnement professionnel**

- 2.1 Établir et entretenir une relation de confiance avec les client-e-s et y mettre fin
- 2.2 Aider les client-e-s à maîtriser la vie quotidienne
- 2.3 Aider les client-e-s à surmonter des phases critiques
- 2.4 Associer l'environnement social à l'intervention

## **Processus 3 Documentation et évaluation de l'accompagnement professionnel**

- 3.1 Documenter le processus d'accompagnement
- 3.2 Évaluer le processus d'accompagnement

## **Processus 4 Travail dans l'environnement professionnel et avec celui-ci**

- 4.1 Collaborer de manière interdisciplinaire et multidisciplinaire avec d'autres services spécialisés et au sein de groupes de projet

## **Processus 5 Organisation personnelle**

- 5.1 Clarifier son mandat, sa fonction et son rôle
- 5.2 Gérer de manière anticipatoire les situations éprouvantes ou constituant un défi
- 5.3 Analyser sa propre attitude et son propre comportement

## **Processus 6 Identité professionnelle**

- 6.1 Agir selon les principes déontologiques, les impératifs légaux et les lois
- 6.2 Apprendre la vie durant

### **7.3.2 Aperçu détaillé des processus de travail et des compétences**

#### **Processus 1 Convention du mandat et planification de l'accompagnement professionnel**

Au début du processus d'accompagnement, les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux cernent la situation. Avec les client-e-s, ils évaluent l'accompagnement et le soutien nécessaires, conviennent le mandat et planifient le processus d'accompagnement, compte tenu des ressources disponibles.

Si nécessaire, ils font appel à d'autres professionnel-le-s et services.

##### **1.1 Cerner et évaluer le soutien nécessaire**

Se basant sur le mandat convenu, les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux acquièrent une vue d'ensemble de la situation des client-e-s et de leur environnement social, en procédant de manière systématique et en mettant les ressources en évidence. Ils déterminent le soutien nécessaire et, afin de préciser le mandat et, le cas échéant, d'établir un réseau avec d'autres services spécialisés, ils utilisent des connaissances spécifiques aux groupes cibles impliqués ainsi que des connaissances de base du droit social.

<b>I</b>	Recueillent des informations selon des méthodes appropriées et en fonction du mandat qui leur est imparti.
<b>P</b>	Structurent les informations en établissant des priorités entre celles-ci. Déterminent si l'accompagnement social constitue le soutien adéquat. Choisissent le cas échéant les mesures immédiates indispensables.
<b>R</b>	Acquièrent une vue différenciée des client-e-s et de leur environnement social. Cernent le besoin en soutien. Décident s'il faut prendre en charge le travail d'accompagnement, dans quelle mesure et à quelles conditions. Font appel si nécessaire au soutien de services spécialisés et d'organisations d'entraide.

<b>E</b>	Vérifient si l'analyse de la situation est complète, pertinente et cohérente. Vérifient si le fait d'assumer le mandat répondait au besoin des client-e-s. Vérifient si le mandat correspond à leurs compétences professionnelles. Si tel n'est pas le cas, refusent le mandat, informent les client-e-s au sujet d'autres services spécialisés et, avec leur accord, les adressent à ceux-ci.
----------	--

## 1.2. Convenir les objectifs de l'accompagnement et planifier le processus d'accompagnement avec les client-e-s

Sur la base du mandat et des besoins individuels constatés, les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux définissent avec les client-e-s des objectifs évaluable et réalisables. A l'aide de méthodes appropriées, ils établissent avec les client-e-s une planification du travail d'accompagnement.

<b>I</b>	Cernent avec les client-e-s, les souhaits, visions et besoins de ceux-ci.
<b>P</b>	Définissent des objectifs en commun. Déterminent les éléments de la planification qui doivent être retenus et décrits.
<b>R</b>	Négocient et conviennent des buts réalisables et évaluables avec les client-e-s. Planifient le processus d'accompagnement et coordonnent la procédure. Établissent avec les client-e-s une planification des ressources et un calendrier réaliste.
<b>E</b>	Pendant le processus d'accompagnement, vérifient régulièrement si les objectifs convenus et la planification sont, pour les client-e-s, pertinents, compréhensibles, réalisables et complets ; les adaptent si nécessaire de concert avec eux.

### **Processus 2 Organisation de l'accompagnement professionnel**

Les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux établissent une relation de confiance avec les client-e-s. Ils mettent leurs ressources en valeur.

Ils associent l'environnement social des client-e-s (proches, voisin-e-s et autres référents) au processus d'accompagnement, lorsque cette participation apparaît judicieuse et que les client-e-s y consentent.

Ils aident les client-e-s à maîtriser et/ou à structurer leur vie quotidienne.

Dans les périodes difficiles, les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux sont pour les client-e-s des partenaires sûrs.

## 2.1 Etablir et entretenir une relation de confiance avec les client-e-s, y mettre fin

Les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux bâtissent des relations et y mettent fin. Ils sont à l'écoute de client-e-s placé-e-s dans des situations diverses et respectent leurs particularités (par ex. leur identité sexuelle, leurs normes socioculturelles, leur background religieux et socio-économique).

<b>I</b>	Se font une idée de la dynamique propre au vécu des client-e-s. Identifient les processus de stigmatisation. Reconnaissent les limites de leurs propres possibilités et de leur faculté de comprendre les autres.
<b>P</b>	Planifient le processus d'accompagnement en connaissance de cause et anticipent son évolution, y compris son terme.
<b>R</b>	Construisent avec les client-e-s une relation solide, basée sur la confiance qui permettent à ceux-ci de s'approprier ou de se réapproprier la maîtrise de leur vie (empowerment). Gèrent la proximité et la distance avec les client-e-s en fonction de la situation. Respectent la diversité des formes d'expression et de réalisation de la vie. Sont des partenaires sûrs et font face aux conflits et aux contradictions.

	Mettent fin aux relations en connaissance de cause et de manière professionnelle.
<b>E</b>	Analyse la façon d'établir et d'entretenir une relation, et en tirent des conclusions pour la poursuite de leur travail. Vérifient dans quelle mesure leurs réactions aux client-e-s sont influencées par leurs propres normes et préjugés.

## 2.2 Aider les client-e-s à maîtriser la vie quotidienne

En se basant sur la planification convenue, les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux aident leurs client-e-s à maîtriser la vie quotidienne en fonction des ressources et du vécu de ceux-ci.

<b>I</b>	Gardent à l'esprit les objectifs convenus et la planification. Cernent la situation, repèrent les situations éprouvantes et identifient les ressources des client-e-s.
<b>P</b>	Établissent des priorités à l'intérieur du travail d'accompagnement, en concertation avec les intéressés.
<b>R</b>	Aident les client-e-s à maîtriser la vie quotidienne, notamment dans les activités suivantes : - rechercher des informations - évaluer une situation - par un soutien émotionnel - mettre en œuvre concrètement des projets - structurer la vie quotidienne - surmonter des obstacles - s'intégrer dans la communauté Mettent à profit les ressources psychiques, psychosociales et physiques des client-e-s et renforcent leur sens des responsabilités.
<b>E</b>	Analysent le travail d'accompagnement. Vérifient si le soutien donné aux client-e-s était transparent, pertinent, axé sur les ressources, réalisable, conforme aux objectifs convenus et adapté à ses destinataires.

## 2.3 Aider les client-e-s à surmonter les phases critiques

Les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux guident les client-e-s à travers les phases critiques en se référant aux ressources disponibles et au vécu de ceux-ci. Ils les aident à comprendre leur situation et à prendre la responsabilité de surmonter de manière constructive la phase critique. Ils les adressent à des services spécialisés.

<b>I</b>	Identifient les phases critiques et les situations de transition en les considérant comme faisant partie de la vie. Reconnaittent les situations dans lesquelles l'intervention de services spécialisée (par ex. services de consultation, offres de thérapie) est nécessaire.
<b>P</b>	Définissent avec les client-e-s les priorités de l'intervention appropriée. Ce faisant, ils tiennent compte de ce qui est faisable ainsi que des possibilités des client-e-s et de l'accompagnement social.
<b>R</b>	Aident les client-e-s à acquérir une vue d'ensemble des aspects essentiels de leur vie et de leur vécu et à en assumer la responsabilité. Accompagnent les client-e-s dans la maîtrise de la vie quotidienne en leur procurant les instruments, les informations et le soutien émotionnel nécessaires. Leur signalent les prestations des services spécialisés. Signalent clairement les limites de leurs propres compétences professionnelles.
<b>E</b>	Vérifient si le travail d'accompagnement est conçu pour permettre aux client-e-s de s'approprier ou de se réapproprier la maîtrise de leur vie (empowerment) et si cette action évite toute stigmatisation. Ils adaptent la suite de leur intervention en conséquence.

## 2.4 Associer l'environnement social à l'intervention

Les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux associent l'environnement social au travail d'accompagnement de manière ciblée, afin de garantir et de renforcer l'efficacité et la durabilité du soutien.

<b>I</b>	Acquièrent une vue d'ensemble de l'environnement social.
<b>P</b>	En accord avec les client-e-s, planifient la participation ciblée de l'environnement social.
<b>R</b>	Associent l'environnement social à l'intervention de manière appropriée. En accord avec les client-e-s, informent l'environnement social autant que nécessaire sur la planification, la réalisation et les résultats du travail d'accompagnement.
<b>E</b>	Vérifient si la participation de l'environnement social était, pour ce dernier, transparente, pertinente, conforme aux objectifs convenus et adaptée aux destinataires.

### Processus 3 Documentation et évaluation de l'accompagnement professionnel

Les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux tiennent et gèrent des dossiers; ils documentent le processus d'accompagnement. Ils évaluent l'ensemble du processus d'accompagnement pour eux-mêmes et avec les personnes impliquées.

Ils manient les données sensibles avec précaution et observent les directives sur la protection des données.

## 3.1 Documenter le processus d'accompagnement

Les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux effectuent le travail de documentation de manière compréhensible, exhaustive, conforme à la vérité, précise, non stigmatisante, adaptée aux destinataires et conforme aux règles de la protection des données. Le processus d'accompagnement documenté est pertinent.

<b>I</b>	Gardent à l'esprit toutes les données importantes du travail d'accompagnement. Connaissent toutes les directives et les lois applicables, en matière de protection des données.
<b>P</b>	Font le lien entre les données et les observations importantes, et établissent une priorité entre elles. Définissent le volume, la structure et le contenu de la documentation.
<b>R</b>	Établissent, pour les client-e-s et les mandants, une documentation qui soit compréhensible, pertinente, complète, informative et objective, tout en respectant les directives sur la protection des données.
<b>E</b>	Vérifient si la documentation est complète et informative. La complètent et la corrigent si nécessaire.

## 3.2 Evaluer le processus d'accompagnement

Les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux analysent par eux-mêmes le travail d'accompagnement et l'évaluent systématiquement avec les client-e-s et les mandants, dans le but d'assurer la qualité des résultats et des processus.

<b>I</b>	Gardent à l'esprit les facteurs permettant d'évaluer la qualité des résultats et des processus. Sont conscients des sentiments, des valeurs et des attitudes qui leur sont propres.
<b>P</b>	Situent les événements importants dans un rapport pertinent.
<b>R</b>	Contrôlent si les objectifs convenus ont été atteints.



	<p>Analysent avec les client-e-s les aspects de l'accompagnement qui se sont révélés bénéfiques et ceux qui ont pris une tournure défavorable.</p> <p>Vérifient si les outils et les méthodes choisis se prêtaient à la réalisation des objectifs.</p> <p>Déduisent de la réflexion des mesures applicables à la poursuite de l'accompagnement.</p>
<b>E</b>	Vérifient si la procédure d'évaluation était adaptée au processus d'accompagnement.

#### **Processus 4 Travail dans l'environnement professionnel et avec celui-ci**

Les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux instaurent et entretiennent une collaboration interdisciplinaire et multidisciplinaire avec d'autres services spécialisés du domaine du social et de la santé. Ils connaissent les prestations offertes et entretiennent des échanges avec les services spécialisés et les organisations d'entraide associés au processus d'accompagnement.

Ils coopèrent activement aux activités de groupes de projet et de groupes de travail.

#### **4.1 Collaborer de manière interdisciplinaire et multidisciplinaire avec d'autres services spécialisés et au sein de groupes de projet**

	<p>Les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux veillent à entretenir une collaboration efficiente avec d'autres services spécialisés et avec des organisations d'entraide. Ils connaissent et respectent les rôles, droits et devoirs de ceux-ci. Ils participent à des processus de résolution des problèmes et de développement, menés de manière interdisciplinaire et multidisciplinaire. Ils coopèrent de manière efficiente et active à des projets.</p>
<b>I</b>	<p>A partir de la planification, de la mise en œuvre et de la réalisation du travail d'accompagnement, identifient la nécessité et le besoin de coopération et de coordination avec d'autres services spécialisés et avec des organisations d'entraide.</p> <p>Recueillent les informations nécessaires à la collaboration.</p> <p>S'informent sur la situation initiale et les objectifs des projets ainsi que sur les professionnels et services qui y participent.</p>
<b>P</b>	<p>En accord avec les client-e-s et dans le respect des directives sur la protection des données, choisissent des mesures qui assurent la coopération et la coordination.</p> <p>Décident du moment à partir duquel la coopération et la communication sont nécessaires et de la manière optimale de les organiser.</p> <p>Planifient la collaboration aux projets, compte tenu des ressources disponibles.</p>
<b>R</b>	<p>Mettent les informations nécessaires à la disposition des services spécialisés.</p> <p>Ce faisant, utilisent un langage professionnel clair et précis, aussi bien oralement que par écrit. Collaborent avec les autres services spécialisés de manière anticipatoire, critique et efficiente. En présence de problèmes de communication, prennent des mesures appropriées. Font valoir dans le projet les principes et le point de vue de l'accompagnement social, tout en collaborant de manière efficiente et active pendant toute la durée du projet.</p>
<b>E</b>	<p>Analysent la qualité de la coopération et de la communication. Le cas échéant, adaptent la coopération et la communication.</p>

## Processus 5 Organisation personnelle

Les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux clarifient soigneusement leur mandat et leur rôle. Ils reconnaissent et observent leurs limites dans le cadre du mandat et de leur fonction et agissent en conséquence.

Ils travaillent en veillant à préserver leur santé. Ils repèrent chez eux-mêmes les signaux psychiques et physiques et y réagissent de manière appropriée. Ils gèrent les situations éprouvantes ou constituant un défi de manière anticipatoire et en étant conscients de leurs responsabilités.

Les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux analysent systématiquement leur attitude et leur comportement. Pour ce faire, ils font appel à la supervision et à l'intervision.

### 5.1 Clarifier son mandat, sa fonction et son rôle

Les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux agissent en connaissance de cause, en se référant au mandat convenu et à la fonction qu'ils exercent. Ils ont une représentation claire de leur rôle professionnel.

<b>I</b>	Gardent à l'esprit le mandat qui leur est donné et les attentes à l'égard du rôle qu'ils doivent jouer. Identifient leurs propres limites dans le cadre du mandat et de leur fonction.
<b>P</b>	Interprètent les attentes de tous les acteurs ainsi que des client-e-s et identifient les schémas de rôle.
<b>R</b>	Se chargent uniquement des mandats dont ils peuvent s'acquitter à l'aide de leurs propres compétences et ressources professionnelles. Respectent leurs propres limites dans le cadre de leurs fonctions et les signalent clairement. Font la distinction entre la personne et le rôle. Négocient les rôles et les interprètent de manière adaptée à la situation.. Perçoivent les conflits de rôle. Refusent les attentes inadéquates quant à leur rôle.
<b>E</b>	Analysent leur comportement à l'intérieur du rôle qu'ils assument et le comparent au comportement d'autres personnes. Vérifient leur professionnalisme sous les aspects suivants : clarté du mandat et du rôle, mise en œuvre durable des compétences et des ressources, respect des engagements pris et salaire approprié.

### 5.2 Gérer de manière anticipatoire les situations éprouvantes ou constituant un défi

Les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux préservent leur santé en anticipant et en gérant le stress de nature psychosociale et physique et étant conscients de leurs responsabilités.

<b>I</b>	Identifient les risques et les dangers des situations éprouvantes ou constituant un défi. Sont conscients des limites de leur résistance psychosociale et physique.
<b>P</b>	Planifient les mesures propres à diminuer le stress et à protéger la santé.
<b>R</b>	Appliquent ces mesures de manière ciblée et en étant conscients de leurs responsabilités. Recourent le cas échéant à une aide professionnelle.
<b>E</b>	Évaluent l'efficacité des mesures appliquées et en tirent des conséquences pour leur comportement à l'égard de leur santé.

### 5.3 Analyser sa propre attitude et son propre comportement

Les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux analysent systématiquement leur comportement et mènent une réflexion attentive sur leur attitude.	
<b>I</b>	Sont conscients de leur propre image de l'être humain, des valeurs, des sentiments et des attitudes qui leur sont propres.
<b>P</b>	Trouvent régulièrement l'occasion et le temps d'analyser eux-mêmes leur intervention et d'y réfléchir avec une tierce personne.
<b>R</b>	Contrôlent systématiquement leur propre action professionnelle. Utilisent la supervision et/ou l'intervision pour réfléchir à leur comportement. Comprennent dans quelle mesure le comportement de chacun est déterminé par les expériences culturelles et biographiques. Remettent en question leur propre action professionnelle, notamment en cherchant à savoir dans quelle mesure elle met au premier plan l'autodétermination des client-e-s et leur donne ou redonne la maîtrise de leur vie (empowerment). Déduisent de la réflexion sur leur propre personne des conséquences applicables à leur comportement.
<b>E</b>	Évaluent la qualité de leur propre réflexion.

### Processus 6 Identité professionnelle

Les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux agissent selon les principes déontologiques, les impératifs légaux et les lois. Les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux suivent l'évolution de la politique sociale et de la société, en relation avec leur champ d'activité professionnelle. Ils observent les évolutions importantes dans le domaine de l'accompagnement social, suivent systématiquement une formation continue et appliquent les nouvelles connaissances à leur propre travail.

### 6.1 Agir selon les principes déontologiques, les impératifs légaux et les lois

Dans le cadre du travail d'accompagnement, les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux agissent en respectant les principes déontologiques, les impératifs légaux et les lois.	
<b>I</b>	Reconnaissent si les interventions planifiées dans l'accompagnement sont conformes aux principes légaux et déontologiques.
<b>P</b>	Reconnaissent à l'avance les limites que doivent respecter les interventions pour être conformes aux principes déontologiques et légaux.
<b>R</b>	Agissent en respectant les principes déontologiques, les impératifs légaux et les lois.
<b>E</b>	Mènent une réflexion pour savoir dans quelle mesure leurs interventions sont conformes aux principes déontologiques et légaux.

## 6.2 Apprendre la vie durant

Les accompagnatrices sociales et accompagnateurs sociaux suivent systématiquement une formation continue dans leur domaine d'activité professionnelle et dans les domaines voisins. Ils situent les évolutions apparaissant dans leur champ d'activité professionnelle dans le contexte sociopolitique et social

<b>I</b>	Reconnaissent les exigences et les changements de la pratique professionnelle. Déterminent leur propre besoin en formation continue professionnelle et personnelle. S'informent au sujet des possibilités de formation continue. S'informent au sujet des évolutions de la société et de la politique sociale, qui ont un lien avec leur propre champ d'activité professionnelle.
<b>P</b>	Planifient leur propre formation continue, compte tenu de leurs ressources personnelles et matérielles. Évaluent dans quelle mesure les évolutions constatées ont de l'importance pour leur propre champ d'activité professionnelle.
<b>R</b>	Suivent régulièrement une formation continue. Demandent un soutien si nécessaire. Utilisent les acquis dans l'exercice quotidien de leur activité professionnelle, tout en tenant compte de l'évolution de la société et de la politique sociale.
<b>E</b>	Vérifient l'utilité des formations continues et de leur comportement en ce domaine. Complètent si nécessaire leur programme de formation continue en conséquence.