

DF2 Intervention sociale
UF1 La personne dans le projet social
Mod 1 Intervention professionnelle en service social



Contexte d'intervention du CESF

Missions et Fonctions

18/08/2026

Quels sont les secteurs d'interventions des CESF ?



1. SECTEUR PUBLIC

- **Conseil départemental**
- **Commune et intercommunalité**
- **Établissement public national & régional**



18/08/2026

3 | IRTS – ARRFIS Association Régionale de Recherche et de Formation à l'Intervention Sociale



Maison des Solidarités / Circonscription d'Action Sociale (service social polyvalent)

Service d'Aide Social à l'Enfance (ASE) et AEMO (Action Éducative en Milieu Ouvert)

Service Autonomie (APA, PCH...)

Centre Communal d'Action Social (CCAS), CIAS

Centres sociaux et maisons de quartiers

Service social étudiant type **CROUS**

Secteur pénitentiaire (**SPIP**)

Éducation nationale (Collèges et Lycées)



2. PROTECTION SOCIALE

- CAF
- MSA
- CARSAT
- Organismes de mutuelles



18/08/2026

4 | IRTS – ARRFIS Association Régionale de Recherche et de Formation à l'Intervention Sociale



■ CAF

Service social, accompagnement des familles, médiation...

■ MSA

Service social à destination du monde agricole et rural

■ CARSAT

Maintien dans l'emploi, prévention de la désinsertion professionnelle, accompagnement des seniors

■ Organismes de mutuelles

Accompagnement des adhérents traversant des difficultés financières ou des situations de précarité (budget, logement, santé)

3. LOGEMENT ET HÉBERGEMENT



- **Bailleurs Sociaux (HLM)**
- **Hébergement d'urgence et insertion**
- **Logement jeunes et étudiants**
- **Services spécialisés**



18/08/2026

5 | IRTS – ARRFIS Association Régionale de Recherche et de Formation à l'Intervention Sociale



■ **Bailleurs Sociaux (HLM)**

Service d'accompagnement social des locataires, prévention des impayés et des expulsions, relogement

■ **Hébergement d'urgence et insertion**

CHRS, CADA, HUDA, Pensions de familles, Résidences sociales

■ **Logement jeunes et étudiants**

CLLAJ, FJT

■ **Services spécialisés**

Associations mesures AVDL / ASLL / IML, ADIL

4. DOMAINE MÉDICO - SOCIAL ET HANDICAP



■ Établissements handicap

■ Secteur des personnes âgées



6

IRTS – ARRFIS Association Régionale de Recherche et de Formation à l'Intervention Sociale



■ Établissements handicap

ESAT, SAVS, SAMSAH

IME, ITEP, MAS, FAM

■ Secteur des personnes âgées

CLIC

EHPAD / Résidence autonomie

SSIAD

5. PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS



■ Associations tutélaires (ATMP, UDAF...)



7

IRTS – ARRFIS Association Régionale de Recherche et de Formation à l'Intervention Sociale



Associations tutélaires (ATMP, UDAF...)

MJPM (Curatelle, tutelle)

Gestionnaire de Mesures d'Accompagnement Personnalisé (MASP,
MAJ, MJAGBF)

6. SANTÉ ET ADDICTOLOGIE

- **Milieu hospitalier**
- **Prévention et addictologie**
- **Espace de santé**



8 | IRTS – ARRFIS Association Régionale de Recherche et de Formation à l'Intervention Sociale



■ **Milieu hospitalier**

Services sociaux des hôpitaux publics et cliniques privées

■ **Prévention et addictologie**

- CSAPA
- CAARUD

■ **Espace de santé**

- Lits haltes soins santé (LHSS)
- Lits d'Accueil Médicalisés (LAM)

7. EMPLOI, INSERTION ET ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE



- **Structures d'insertions par l'activité économique**
- **Associations budget et surendettement**
- **Economie circulaire et alimentaire**
- **France Travail / Mission locale**



9

IRTS – ARRFIS Association Régionale de Recherche et de Formation à l'Intervention Sociale



- **Structures d'insertions par l'activité économique** : Ateliers et chantiers d'Insertions, Entreprise d'Insertion
- **Associations budget et surendettement** : Point conseil budget
- **Economie circulaire et alimentaire** : Épiceries sociales et solidaires, régies de quartiers...
- **France Travail / Mission locale**

8. SECTEUR PRIVÉ

■ **Service social du personnel**

■ **Action sociale des armées et gendarmerie**



Quelles missions de service social connaissez vous ?



Une mission est une tâche confiée à quelqu'un pour atteindre un objectif



11 | IRTS – ARRFIS Association Régionale de Recherche et de Formation à l'Intervention Sociale



Carte mentale : Ecrire question au tableau puis laisser 5 minutes aux étudiants : 1 post it ; chacun note selon ses expériences passées une mission ou idée de mission du CESF. mise en commun au tableau et classement des missions par thématiques.

IRTS NORMANDIE CAEN

Les missions du **service social** peuvent être **différentes** de celles de **l'institution**.
Le service social peut **contribuer pour partie** aux missions de l'institution.

Exemple 2 : Service Logement d'un bailleur social

Exemple 1 : En Caisse d'Allocations Familiales

12 | IRTS – ARRFIS Association Régionale de Recherche et de Formation à l'Intervention Sociale

UNA FORIS

Mission de l'institution (CAF)

Verser des prestations financières (RSA, APL, Prime d'activité) et soutenir la politique familiale et le logement.

Missions spécifiques du CESF

- Accompagner les allocataires confrontés à un événement de vie déstabilisant (séparation, décès, impayé de loyer).
- Réaliser un accompagnement budgétaire personnalisé et prévenir le surendettement.
- Animer des ateliers collectifs sur la gestion du budget, la consommation ou l'accès aux droits.

Objectif du CESF

En aidant les allocataires à stabiliser leur budget et leur situation sociale, le CESF prévient les impayés, facilite le maintien des droits et garantit que l'aide financière versée par la CAF produise un réel effet d'insertion.

Missions du bailleur

Construire et renouveler l'offre de logements
Attribuer et gérer les logements

Entretenir et gérer le patrimoine immobilier
Accompagner socialement et favoriser la mixité
Accession à la propriété et renouvellement du parc

Missions spécifiques du CESF

- Réaliser un accompagnement social lié au logement (ASLL) pour les ménages en difficulté.
- Mettre en place un plan d'apurement éducatif du loyer (gestion budgétaire).
- Travailler sur l'appropriation du logement (économie d'énergie, entretien, relations de voisinage).

Objectif du CESF

- En prévenant les expulsions locatives et les impayés et en favorisant le « bien-habiter », le CESF contribue à la pérennité financière et à la sérénité de la gestion locative du bailleur social.



Les missions professionnelles peuvent être définies par la mise en **application** des missions énoncées dans **la loi**.

Les missions du service social s'inscrivent dans un **cadre législatif** et font référence **aux politiques sociales**



Exemple 1 : Politique du Logement et Lutte contre l'Exclusion

Exemple 2 : Lutte contre la Pauvreté et Insertion Socioprofessionnelle

13 | IRTS – ARRFIS Association Régionale de Recherche et de Formation à l'Intervention Sociale


Exemple 1 : Politique du Logement et Lutte contre l'Exclusion

Cadre législatif et Politique sociale :

Loi BESSON / Loi DALO (Droit au Logement Opposable) : garantit le droit à un logement digne et prévoit la prévention des expulsions.

Plan Pauvreté / Politiques « Logement d'Abord » : priorité à l'accès direct au logement durable.

Missions concrètes du CESF :

Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) : instruire les demandes de FSL (Fonds de Solidarité pour le Logement), accompagner le ménage dans l'appropriation du logement et la gestion du budget.

Prévention des expulsions : réaliser des diagnostics sociaux et financiers lors des commissions (CCAPEX) pour négocier des plans d'apurement de la dette locative.

Exemple 2 : Lutte contre la Pauvreté et Insertion Socioprofessionnelle

Cadre législatif et Politique sociale :

Loi pour la pleine mobilisation vers l'emploi (France Travail) et cadre légal du **RSA** (Code de l'action sociale et des familles).

Missions concrètes du CESF :

Référent RSA (Conseil Départemental ou structure conventionnée) :
élaborer et signer le Contrat d'Engagement Réciproque (CER) avec le bénéficiaire.

Levée des freins périphériques : accompagner sur le rétablissement de l'accès aux soins, la garde d'enfants, la mobilité ou la résolution d'un surendettement pour rendre possible le retour vers l'emploi.

Les fonctions

Rôles exercés par
quelqu'un au sein
d'un groupe



Chaque professionnel met en oeuvre, contribue aux missions institutionnelles en lien avec ses fonctions qui lui sont propres.



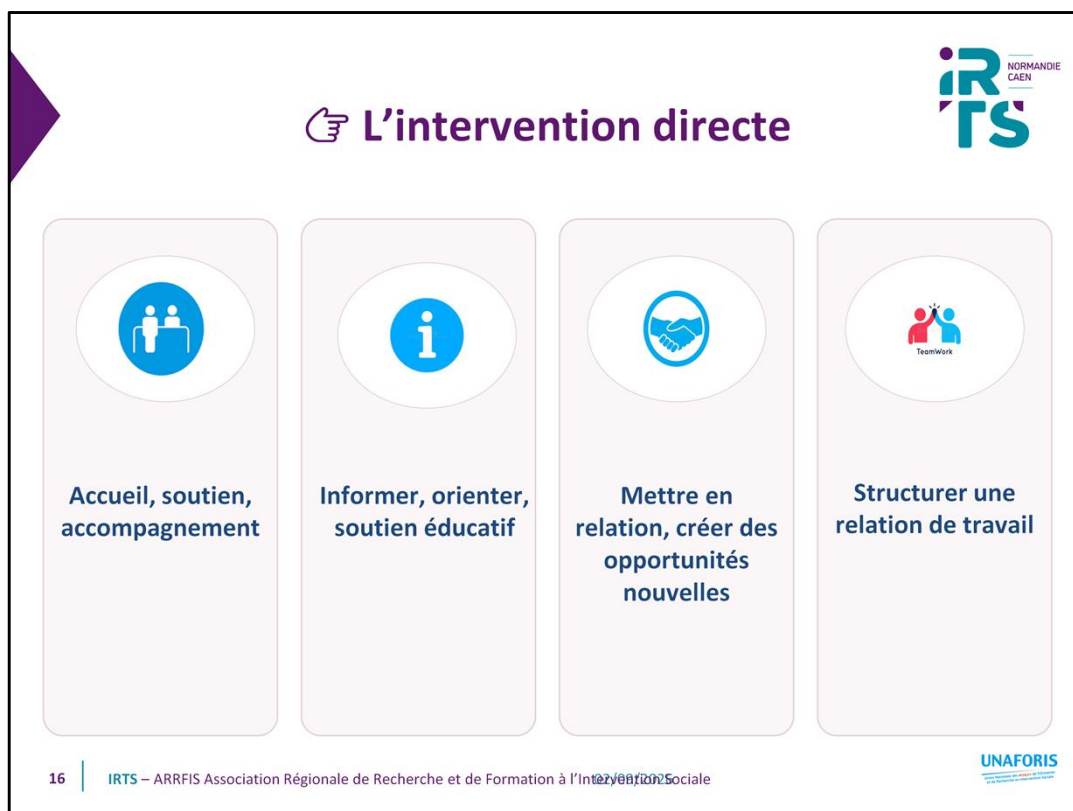
Dans le cadre de ses fonctions le professionnel va réaliser différents types d'interventions:

L'Intervention Directe

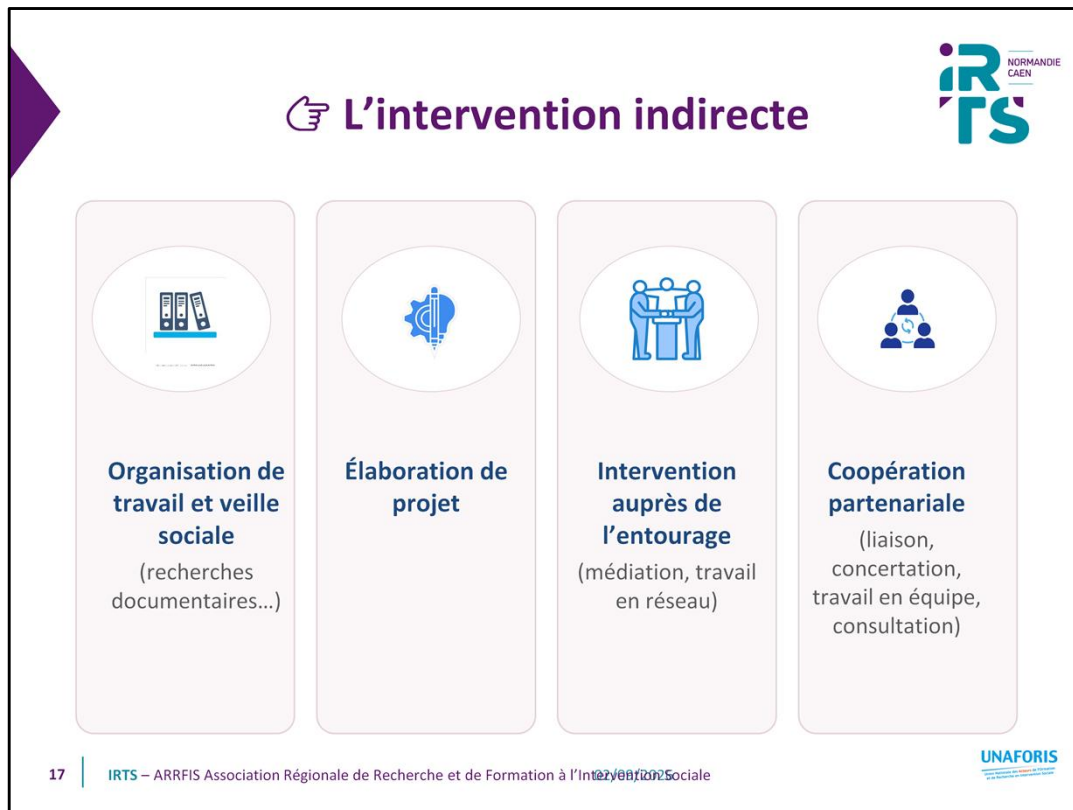


L'Intervention indirecte

Exemples : Responsable d'équipe pluridisciplinaire (REP), chef de service, CESF, ASS, ES, puéricultrice, secrétaire....



Intervention qui se réalise en présence de(s) personnes, en relation de face à face avec les personnes/travailleur social



Intervention en l'absence de la présence de(s) personnes. Le CESF est acteur au bénéfice de la personne.

Les différentes fonctions du CESF

Le Bulletin officiel n° 38 du 15 octobre 2009 définit le référentiel d'activité décliné autour de 4 fonctions :

- Conseil & Expertise
- Accompagnement Social
- Développement Territorial
- Communication & Formation





18

IRTS – ARRFIS Association Régionale de Recherche et de Formation à l'Intervention Sociale



Conseil & Expertise

Dans les domaines de la vie quotidienne.

Accompagnement Social

Individuel et/ou collectif dans une dimension socio-économique et éducative dans les domaines de la vie quotidienne

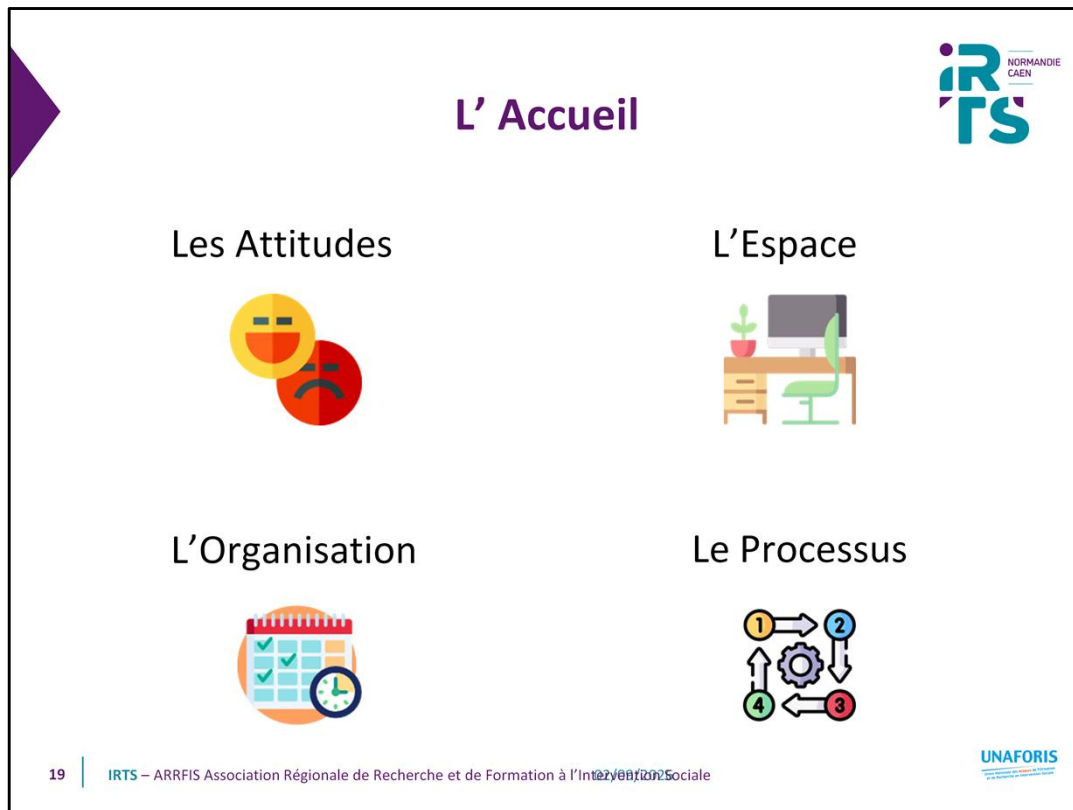
Développement Territorial

Conduite de projet de développement social territorial

Communication & Formation

Communication professionnelle, animation et formation.

☞ **Toutes ces fonctions sont les diverses manières d'apporter de l'aide aux personnes.**



rendre le service d'action sociale plus accessible et simplifier la prise de contact pour l'utilisateur.

L'Espace

Respect de la confidentialité, ambiance chaleureuse et accueil personnalisé.

Aspects matériels soignés (accessibilité, bureau, table...).

Les Attitudes

Disponibilité, ouverture à l'autre et écoute active.

Poste centré sur la personne considérée comme sujet, et non comme un simple objet

L'Organisation

Mise en place de structures facilitant la prise de contact.

Gestion optimisée du délai d'attente, accueil avec ou sans RDV.

Le Processus

L'accueil est la porte d'entrée de la dynamique d'accompagnement.

Importance cruciale des premières minutes (regard, attitude non-verbale).



Que retenir de l'accueil ?



Les Attitudes & L'Espace

- Comment adapter notre posture face aux différentes émotions des usagers accueillis ?
- L'aménagement physique de l'espace favorise-t-il une relation de confiance et de confidentialité ?

L'Organisation & Le Processus

- Les outils de gestion du temps garantissent-ils un traitement équitable des demandes ?
- Quelles sont les étapes clés du processus pour sécuriser le parcours de l'utilisateur dès son entrée ?

L' Évaluation



Prise en compte des ressources, potentiels, freins et de l'histoire de la personne afin de caractériser et de mieux comprendre sa situation sociale, dans le but de déterminer sa problématique.

L' INFORMATION



**Élaborer, gérer et
transmettre
l'information.**



Elle permet à la personne de faire ses choix, de faire valoir ses droits, de comprendre le fonctionnement des organismes pour agir et utiliser les différents équipements sociaux et culturels.

L'Orientation





- ☐ Diriger vers
- ☐ Actualiser
- ☐ Accompanyer

23

IRTS – ARRFIS Association Régionale de Recherche et de Formation à l'Intervention Sociale



Diriger vers

L'orientation, c'est diriger vers et recueillir les éléments en vue de favoriser une décision (mesures d'orientation).

Actualiser

S'assurer de la validité des informations détenues sur le service auquel on adresse la personne, dans une démarche de veille active.

Accompagner

Orienter en accompagnant physiquement la personne, ce qui suppose d'exercer une fonction de médiation avec les organismes sociaux.

L'Accompagnement social



” L’accompagnement social vise à **aider les personnes** en difficulté à résoudre les problèmes générés par des **situations d’exclusion**, et à établir avec elles une **relation d’écoute, de soutien, de conseil et d’entraide**, dans une relation de solidarité, de réciprocité et d’**engagement de part et d’autre**. Inclus dans l’ISAP, l’accompagnement social ne peut donc être fondé que sur une **démarche volontaire**. Il repose sur la **liberté de chacun** et sur la capacité d’engagement réciproque Cette démarche orientée vers le « faire ensemble » est attentive aux processus, au cheminement des personnes, à leur parcours. ”

Source : *L’accompagnement : une fonction du travail social*, Christina De Robertis dans *Revue française du service social*, 4 décembre 2005



*Une idée de passage, de temps limité, de moment partagé
mais de séparation après évaluation du chemin parcouru.*



- ❑ Une notion d'individualisation
- ❑ Écoute active et Posture bienveillante
- ❑ Alliance éducative
- ❑ Pouvoir d'agir
- ❑ Logique de parcours



25

IRTS – ARRFIS Association Régionale de Recherche et de Formation à l'Intervention Sociale



Une notion d'individualisation

Chaque personne est différente, chaque situation est unique même si elle peut être regroupée dans des catégories précises.

Écoute active et Posture bienveillante

Relation basée sur l'empathie, le conseil et le respect sans jugement pour instaurer un climat de confiance

Alliance éducative

Une notion de proximité et de présence - on est côte à côte, on est avec, on soutient l'autre.

Pouvoir d'agir

Une notion de participation active de l'intéressé - on l'accompagne dans sa voie, celle qu'il s'est lui-même tracée, donc une notion d'autodétermination

Logique de parcours

Une idée de mouvement, l'autre est en devenir, même si l'on ne sait pas à l'avance vers où il va. On respecte le rythme de la personne, avec ses réussites et ses hésitations.

La Médiation



« La médiation sociale est définie comme un processus de **création** et de **réparation du lien social** et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un **tiers impartial** et indépendant tente d'aider les personnes ou les institutions à **améliorer une relation ou de régler un conflit**. »

Séminaire de Créteil (2000)



La médiation prend deux dimensions complémentaires dans la pratique du CESF :



- ❑ La dimension curative
- ❑ La dimension préventive



27

IRTS – ARRFIS Association Régionale de Recherche et de Formation à l'Intervention Sociale



La dimension curative (Résoudre)

Intervenir en cas de tension (ex. : impayés, conflits). Le CESF rétablit le dialogue pour trouver une issue négociée.

La dimension préventive (Créer et réparer)

Agir pour restaurer la confiance, réapprendre à communiquer et recréer du lien là où il s'est détérioré.

La conduite de projet



« Ensemble d'actions visant à assurer la réalisation d'un projet et son optimisation, de la définition des objectifs au bouclage d'un projet »

Conduire un projet dans les services — M. Chambon, H. Pérouze



❑ Animer et Cadrer

❑ Levier d'Insertion



Animer et Cadrer

Animer des personnes ou un groupe pour atteindre les objectifs en proposant un cadre structuré.

Outils et méthodes pour :

Définir, organiser, mettre en œuvre, évaluer et boucler le projet.

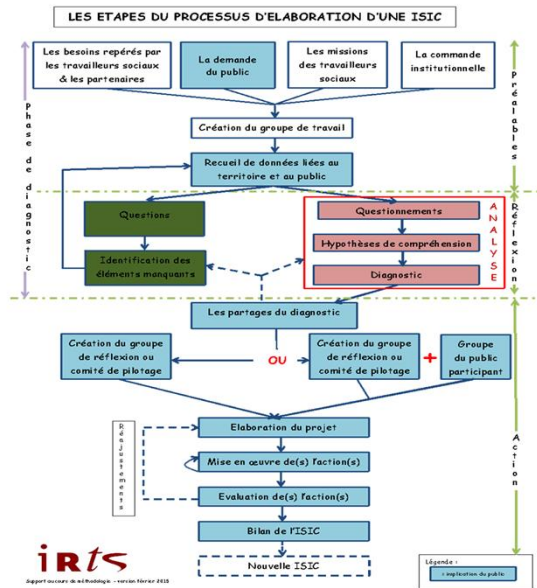
Levier d'Insertion

Le CESF utilise la conduite de projet comme un véritable levier d'insertion sociale.

Exemples d'applications :

Création d'épicerie solidaire, animations collectives, etc.

Le travail collectif



« *Méthodologie d'intervention qui a pour but d'aider chaque membre-mis en relation au sein d'un groupe constitué à cet effet – à développer un système d'aide mutuelle pour faire face à ses propres besoins et à ses problèmes* »

Nouveau dictionnaire critique de l'action sociale. JY Barreyre, B Bouquet p591



Support scolaire de la thématique - version février 2018



Le travail en réseau

« Une méthode de travail de **coordination** entre différents partenaires ou/et institutions, un ensemble de personnes **en lien** les unes avec les autres ».

Michèle ODEYE FINZI, socio-anthropologue
cabinet Anthropolos Paris



L'intérêt du travail en réseau pour la personne

- ☐ **Accompagnement pluridisciplinaire**
- ☐ **Acteur de son parcours**
- ☐ **Repérage facilité**
- ☐ **Relais d'information fluide**
- ☐ **Réponse adaptée**



32 | **IRTS** – ARRFIS Association Régionale de Recherche et de Formation à l'Intervention Sociale



Accompagnement pluridisciplinaire : Bénéficier d'une prise en charge globale et coordonnée de sa situation

Acteur de son parcours : Devenir et rester l'acteur principal dans la détermination des besoins et la mise en œuvre des solutions.

Repérage facilité : Mieux s'orienter et se repérer parmi la diversité des partenaires institutionnels et associatifs.

Relais d'information fluide : Éviter la répétition inutile de son histoire de vie grâce aux liens de confiance entre professionnels.

Réponse adaptée : Obtenir une orientation rapide et efficace vers le partenaire le plus compétent (passage de relais).

L'intérêt du travail en réseau pour les professionnels

- ☐ Appréhension du public
- ☐ Partage d'informations
- ☐ Prévention des risques
- ☐ Interconnaissance
- ☐ Réponse cohérente
- ☐ Enrichissement mutuel

Source : Site internet CARSAT Centre Ouest



33 | IRTS – ARRFIS Association Régionale de Recherche et de Formation à l'Intervention Sociale



Appréhension du public : Mieux appréhender les problématiques d'un public donné.

Partage d'informations : Échanger des informations et des connaissances entre partenaires.

Prévention des risques : Anticiper et prévenir efficacement les situations à risque.

Interconnaissance : Mieux se connaître et se reconnaître en tant que partenaires.

Réponse cohérente : Déterminer et apporter en commun une réponse globale aux usagers.

Enrichissement mutuel : Développer et valoriser continuellement ses compétences.

La veille sociale



- ☐ S'informer et Analyser
- ☐ Alerter et Faire évoluer



S'informer et Analyser

Se tenir informé, être à l'affût des nouvelles lois et politiques sociales et des incidences sur la pratique professionnelle.

Alerter et Faire Évoluer

Faire remonter les constats de terrains et les besoins afin de susciter des évolutions.

L'expertise



☐ Aide à la décision

☐ Diagnostic social



Aide à la Décision

Élaboration d'une réflexion stratégique et approfondie en vue d'apporter une aide à la décision .

Diagnostic Social

Construction d'un diagnostic social lié aux problématiques d'une population ou d'un territoire d'intervention afin d'envisager des moyens de résolution adaptés.

La formation



- ❑ Acquisition et Réflexion
- ❑ Adaptabilité et Évolution



Acquisition et Réflexion

Acquisition de connaissances, de techniques nouvelles qui permettent l'éclairage, la remise en question de sa pratique professionnelle, de mieux connaître et comprendre son environnement professionnel.

Adaptabilité et Évolution

Développe l'adaptabilité et la capacité d'évoluer, tout en permettant d'acquérir continuellement de nouveaux savoirs, savoir-faire et savoir-être.

Bibliographie et supports



library_books Livres & Articles

Assistante sociale aujourd'hui

Bouquet, Garcette

Dictionnaire critique de l'action sociale

L'accompagnement : une fonction du travail social

Christina De Robertis (Revue française du service social, 2005)

movieDVD & Supports

Service social, tout contre l'exclusion

Carole Tresca

Petites en grandes soustractions

Christine Thépénier

En quête d'asile

Anne Georget

En permanence

Sylvain Bouttet

Merci!

