

Introduction

Vous allez bientôt vous lancer sur la voie de l'exercice professionnel en service social et vous confronter à l'épreuve de dossier de pratiques professionnelles du diplôme d'État. Vous avez besoin de conseils : ce guide apportera un éclairage sur le sens professionnel que vous pouvez donner à cette expérience afin qu'elle permette la réalisation de votre ambition sans devenir une « épreuve » au mauvais sens du terme. Votre succès dépend de votre capacité à vous situer en futur professionnel. À partir de nos expériences (en tant que formateurs et membres de jurys), nous vous proposons de faire la démonstration que vous êtes capable d'assumer un poste à nos côtés dès le lendemain de l'examen.

Le dossier de pratiques professionnelles rend compte de trois années de travail soutenu pour exercer un métier au service d'autrui. Vous ne pouvez pas tout écrire, ni tout dire, mais vous disposez néanmoins d'un espace de parole bien plus ample que celui des candidats à l'ancien diplôme, antérieur à la réforme de 2004. Vous aurez la possibilité de vous exprimer avec sincérité sur vos aspirations et vos accomplissements, ce qui vous permettra d'intéresser le jury et de le convaincre de votre compétence professionnelle.

Ce guide s'appuie sur les nombreuses indications données par les textes réglementaires et sur l'expérience très riche des étudiants, des formateurs de terrain et des établissements de formation. Votre capacité à satisfaire aux exigences de cette épreuve dépend pour l'essentiel du fait que votre parcours de professionnalisation s'est achevé avec succès, c'est-à-dire que vous êtes préparé sur le fond. Si vous conservez votre confiance par rapport à ces acquisitions professionnelles, vous ne rencontrerez pas de difficultés majeures pour affiner le contenu de votre dossier au cours de la dernière phase de votre formation. Et gardez bien à l'esprit cet aphorisme de Victor Hugo : « La forme, c'est le fond qui remonte à la surface. »

L'organisation de cet ouvrage correspond à votre « dernière ligne droite », ce que vous devrez vérifier et mettre en forme avant de déposer votre dossier au centre d'examen :

1. Le sens de l'épreuve et le contenu du dossier attendu.
2. L'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP).
3. L'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC).
4. L'auto-évaluation rendant compte de votre parcours de professionnalisation.
5. Des conseils pour la soutenance orale.

En outre, vous trouverez des exemples complets de comptes rendus d'interventions accompagnés de remarques d'un jury fictif, ainsi que de nombreux extraits commentés. Ils s'inspirent d'exposés entendus en jury ou de situations travaillées avec des étudiants, mais réécrits par souci pédagogique et de respect de l'anonymat. Ils n'ont pas pour finalité de vous montrer la « perfection » (heureusement !), et encore moins d'orienter votre choix vers un type particulier de situation. Au contraire, nous ne saurions trop vous conseiller de suivre votre propre cheminement en fonction des réalités rencontrées en stage et des conseils prodigués par vos formateurs.

Vous allez apprendre dans les chapitres qui suivent comment mettre en forme des écrits rendant compte de vos activités menées en site qualifiant. Vous avez tout intérêt à réunir une palette d'écrits plus large que le minimum requis afin de vous laisser une marge de choix pour l'étape de construction du dossier. Une circulaire de décembre 2008¹ prévoit un temps de formation de 200 heures pour la préparation aux épreuves. Ce temps est consacré à la mise en place de votre stratégie de candidat, sert à accompagner votre choix de documents, à peaufiner les écrits que vous placez dans votre dossier et à préparer votre oral. Notez bien que tout le temps de la formation doit contribuer à votre réussite. Commencez à construire votre dossier dès la deuxième année et ne comptez pas sur les séances de préparation pour créer les éléments du dossier. La stratégie de la « dernière minute » est la plus risquée de toutes.

Chaque élément du dossier témoigne de votre investissement de futur professionnel tout au long de votre formation. Il s'agit donc de sélectionner des écrits déjà validés du point de vue de l'éthique et de la méthodologie et de les rendre parfaitement lisibles pour un lecteur qui ne vous connaît pas. Chaque document doit mettre en valeur votre candidature,

1. Circulaire DGAS 4A n° 2008-392 du 31 décembre 2008 relative à la formation et la certification du diplôme d'État d'assistant de service social. Voir aussi arrêté du 25 août 2011 modifiant l'arrêté du 29 juin 2004 modifié relatif au diplôme d'État d'assistant de service social.

tout en restant authentique et réaliste. L'épreuve de dossier sanctionne un parcours et des compétences d'intervention ; elle ne doit pas être confondue avec l'épreuve de communication professionnelle (DC3). Pour cette raison, nous vous interdisons de présenter tout document factice ou, pire encore, fictif.

1. Présentation de l'épreuve

Pour tout examen, il vaut mieux connaître les attentes du jury, à plus forte raison dans le cas d'un diplôme professionnel avec des critères d'évaluation multiples fournis à partir du référentiel de compétences.

Avant d'aller plus loin, prenons le temps de revenir sur ce concept de « compétence ». En effet, si votre dossier et vos paroles « respirent » la compétence, vous partirez sur un bon pied. Nous verrons ensuite comment le référentiel fournit le point d'ancrage de l'épreuve et permet au jury d'apprécier vos qualités, sans pour autant vous juger sur des aspects purement personnels.

1.1. Une épreuve pour montrer vos compétences

L'ensemble de votre dossier doit faire ressortir vos compétences, soit qu'il mette en valeur la pertinence de la démarche que vous avez menée – notamment dans les comptes rendus d'intervention, bien sûr –, soit qu'il rende compte de la réflexion professionnelle qu'une intervention sociale vous inspire. Cette double approche de vos compétences vous contraint à adopter deux types d'écriture différents, l'un centré sur la présentation méthodique de votre démarche d'intervention et de ses effets, l'autre centré sur vous-même en tant que futur professionnel doté de compétences. Vous adopterez un style de type « narratif raisonné » pour relater chaque étape de votre démarche. L'écriture deviendra plus théorique, plus « conceptuelle », aux moments où vous présenterez vos analyses et vos conclusions. Ces deux approches de l'écriture sont bien sûr complémentaires, car il s'agit de montrer le lien entre vos compétences méthodologiques et l'expérience pratique dont elles sont issues. Votre discours sur la compétence ne doit pas « sonner faux » ou être en décalage par rapport aux interventions présentées. En outre, aucun soupçon de plagiat ne devant parasiter la lecture, vous êtes vivement invité à éviter de recourir à des phrases toutes faites.

Le terme « compétence » ayant prêté à de nombreux débats, il est utile de rappeler quelques éléments théoriques pour mieux situer ces exigences. Selon Philippe Perrenoud (2001a), spécialiste de la pédagogie, « la “compétence” correspond à la capacité de mener une réflexion dans l'action. Il s'agit d'une représentation de la situation dans laquelle un individu se trouve et des actions possibles. Une capacité à guider l'action par des orientations, des interprétations, des raisonnements, des schèmes de pensée ».

Ainsi, une compétence est le produit de savoirs abstraits et d'expériences : il faut des apprentissages intellectuels et pratiques, vérifiables par l'action à l'aide du regard d'un tiers, le formateur du site qualifiant ou du centre de formation. Par définition, une compétence peut être exprimée par écrit et verbalisée. Elle ne se limite pas à une expression floue comme « aider les autres », par exemple. Elle n'est pas acquise pour toujours, mais doit être constamment remise en cause et améliorée.

Les compétences peuvent être :

- cognitives : par exemple, savoir lire et écrire, savoir utiliser une statistique, savoir établir un budget avec une famille ou pour une association ;
- procédurales : savoir suivre une recette de cuisine, mettre en œuvre une procédure administrative telle la demande de fonds social du logement ;
- relationnelles et sociales : entrer en relation, tenir compte des rôles de chacun dans une famille, se situer par rapport à la hiérarchie.

Pour exprimer vos compétences multiples en travail social, vous aurez souvent besoin de les synthétiser, de manière transversale, comme dans l'instruction d'un dossier RSA, qui nécessite des aptitudes à la définition d'un problème (cognitives), à la contractualisation d'un plan d'action (procédurales) et à l'accompagnement d'une personne dans son projet de vie (relationnelles et sociales).

En outre, ce nouveau vocabulaire de la compétence souligne que la pratique du travail social est « réflexive », c'est-à-dire que le professionnel tient compte de lui-même (ses propres émotions, ses préjugés, idées, expériences passées) dans le processus d'acquisition de ses compétences. Il réfléchit toujours avant, pendant et après l'action, par un processus d'évaluation constant. Le praticien de terrain doit savoir, selon Philippe Perrenoud (2001b), « verbaliser ses propres modes de pensée et de décision, ne doit pas jouer la comédie de la maîtrise, renoncer à incarner une norme, un surmoi, un modèle ». Ainsi, pour être un « praticien réflexif », il faut accepter d'« exprimer ses doutes, ses peurs, ses ambivalences, ses lassitudes, se mettre en jeu comme personne, ne pas se cacher derrière le rôle ; accepter les différences comme irréductibles ; prendre les erreurs comme des occasions de progresser ».

Justement, les examinateurs attendent de vous que vous fassiez ressortir vos compétences en les identifiant clairement en usant d'un vocabulaire adapté. Le référentiel de compétences est là pour vous y aider et pour structurer l'évaluation de votre travail. Par ailleurs, vous devez adopter la posture réflexive décrite par Perrenoud. Même s'il est difficile d'exprimer des hésitations et des difficultés en situation d'examen, le jury attend que vous fassiez preuve d'honnêteté envers vous-même et que vous ayez repéré vos propres limites.

► Exercez-vous à exprimer vos compétences à l'écrit comme à l'oral

Citez une compétence utile pour le service social que vous possédiez avant d'entrer en formation.

Exemple de réponse: J'avais appris à « développer de l'entraide » en effectuant un travail au sein d'une association avec des familles africaines. Au moment de clore cette action, j'ai réalisé que l'on peut partager énormément de choses autour d'un seul repas convivial.

Quelle est la compétence que vous avez eu le plus de facilité à acquérir au cours de votre formation ?

Exemple de réponse: Travailler dans un cadre contractuel et formuler par écrit des objectifs clairs et compréhensibles pour une personne concernée par le RSA a été une compétence que j'ai pu aborder avec une aisance relative, grâce à ma formation antérieure en conseil juridique.

Et la plus difficile ?

Exemple de réponse: Il a été difficile pour moi d'accepter les limites de mon intervention face à la situation d'une femme victime de violences conjugales qui a choisi de retourner chez son conjoint violent. Dans ces conditions, le fait de mettre un terme à mon intervention, qui n'était plus souhaitée par la personne, a demandé beaucoup de rigueur, non seulement dans la prise de distance par rapport à la situation, mais aussi dans la gestion des informations personnelles que la personne a transmises au service. J'ai appris à rédiger un rapport circonstancié, tout en respectant le caractère privé et personnel des informations qu'elle m'avait communiquées.

Comme nous venons de le voir, la « compétence » correspond à une dynamique changeante et complexe. Elle est constituée d'un ensemble de connaissances, de traits et de références personnelles, enfin de savoir-faire. La compétence permet de mobiliser des informations et vous aide à vous situer dans des relations humaines complexes.

À travers votre « compétence », cette épreuve met en valeur :

- votre identité professionnelle ;
- vos aptitudes intellectuelles en termes de connaissances précises et de capacité à développer des analyses de pratique ;
- vos capacités relationnelles ;
- votre dynamisme dans l'action et votre capacité à guider en permanence votre action par la réflexion.

1.2. Le cadre réglementaire de l'examen

L'ensemble des référentiels et instructions concernant les épreuves est réuni dans les textes réglementaires que nous allons commenter. La circulaire du 31 décembre 2008 fournit des indications pour le déroulement de cette épreuve en détaillant les termes du décret, de l'arrêté et de leurs annexes, promulgués en 2004, portant création de ce nouveau diplôme d'État¹.

Ces textes ont été élaborés par des professionnels, des formateurs et des administratifs, en référence à la conceptualisation rénovée des professions sociales apparue au cours des années 1990. La nouvelle nomenclature de la compétence permet de codifier la formation et d'organiser la certification en fonction de « référentiels » :

1. le référentiel d'*activités* permettant d'identifier les principaux actes professionnels effectués constitutifs du « cœur du métier » ;
2. le référentiel de *compétences* mettant en lumière les compétences visées tout au long de la formation ;
3. le référentiel de *formation* organisé par unités de formation permettant de repérer les connaissances et savoir-faire par champ disciplinaire ;
4. le référentiel de *certification*, énoncé des règles de fonctionnement des épreuves.

Le deuxième de ces référentiels sert d'armature à l'épreuve, car il permet de formuler en un langage clair les compétences attendues. Nous vous invitons à vous remémorer son contenu (tableau 1). Vous aurez besoin de vous en servir, surtout dans la rédaction de vos conclusions professionnelles et dans l'auto-évaluation, sans pour autant limiter votre rédaction au simple énoncé des compétences acquises².

Les autres référentiels peuvent vous aider à trouver le vocabulaire nécessaire pour exprimer le sens des actions menées (par exemple, le référentiel d'activités offre un lexique pour décrire le travail en réseau notamment dans le cadre d'une ISIC) et le référentiel de formation nous rappelle que l'intervention sociale est basée sur des connaissances précises qui peuvent être valorisées, notamment dans l'évaluation sociale.

1. Décret n° 2004-533 du 11 juin 2004 relatif au diplôme d'État et à l'exercice de la profession d'assistant de service social (*JO* du 15 juin 2004) ; arrêté du 29 juin 2004 relatif au diplôme d'État d'assistant de service social (*JO* du 23 juillet 2004, *BO* n° 2004-44) ; arrêté du 20 octobre 2008 modifiant l'arrêté du 29 juin 2004.

2. Pour une discussion des limites de l'approche par le référentiel voir *Vie Sociale*, 2006 dont un article par l'auteur principal.

Tableau 1.
Les compétences vérifiées par l'épreuve: extrait du référentiel de compétences

Domaines de compétences	Compétences	Indicateurs de compétences
DC1 – Intervention professionnelle en service social		
<ul style="list-style-type: none"> • Conduite de l'intervention sociale d'aide à la personne 	<p>1.1. Évaluer une situation</p> <p>1.2. Élaborer et mettre en œuvre un plan d'aide négocié</p> <p>1.3. Apprécier les résultats de l'intervention</p>	<p>1.1.1. Savoir recueillir les données nécessaires à la compréhension de la situation</p> <p>1.1.2. Savoir clarifier les difficultés et les aspirations d'une personne</p> <p>1.1.3. Savoir identifier les potentialités d'une personne</p> <p>1.1.4. Savoir mesurer et gérer son implication personnelle</p> <p>1.1.5. Savoir analyser une situation complexe</p> <p>1.2.1. Savoir utiliser des techniques relationnelles appropriées</p> <p>1.2.2. Savoir proposer et formuler un plan d'aide sur la base d'objectifs contractualisés</p> <p>1.2.3. Savoir mettre en œuvre des stratégies (environnement, ressources, contraintes, etc.)</p> <p>1.2.4. Savoir utiliser les ressources des dispositifs sociaux</p> <p>1.2.5. Savoir évaluer l'action dans la durée</p> <p>1.2.6. Savoir agir dans le respect des règles déontologiques</p> <p>1.2.7. Savoir évaluer la notion de risques</p> <p>1.3.1. Savoir définir des indicateurs de progression</p> <p>1.3.2. Savoir évaluer ses méthodes pratiques et outils</p> <p>1.3.3. Savoir partager les analyses avec la personne et les partenaires</p> <p>1.3.4. Savoir construire une fin d'intervention</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Conduite de l'intervention sociale d'intérêt collectif 	<p>1.4. Concevoir et mener des actions avec les groupes</p> <p>1.5. Impulser et accompagner des actions collectives</p> <p>1.6. Contribuer au développement de projets territoriaux</p>	<p>1.4.1. Savoir appliquer la méthodologie d'intervention sociale auprès des groupes</p> <p>1.4.2. Savoir repérer une problématique commune à un groupe</p> <p>1.4.3. Savoir mobiliser les personnes</p> <p>1.4.4. Savoir développer l'aide mutuelle</p> <p>1.4.5. Savoir définir le but et les objectifs de l'action</p> <p>1.4.6. Savoir évaluer l'action</p> <p>1.5.1. Savoir faire émerger les demandes d'une population</p> <p>1.5.2. Savoir négocier les priorités d'action avec tous les partenaires pertinents et en formuler les objectifs</p> <p>1.5.3. Savoir apporter un appui technique à l'action des groupes et populations mobilisées</p> <p>1.5.4. Savoir évaluer les résultats de l'action et les effets du processus d'intervention</p> <p>1.6.1. Savoir repérer les données caractéristiques d'un territoire et contribuer à un diagnostic social d'un territoire</p> <p>1.6.2. Savoir utiliser la méthodologie de gestion de projets</p> <p>1.6.3. Savoir traduire les attentes des habitants en actions</p> <p>1.6.4. Savoir comprendre les enjeux politiques et institutionnels</p>

1.3. Le but de l'épreuve

Les objectifs généraux de l'épreuve sont de vérifier la capacité du candidat à :

- analyser son intervention dans les situations professionnelles, la mettre en œuvre ;
- déterminer son positionnement professionnel dans le respect des règles déontologiques et de ses capacités relationnelles³.

Plus précisément, le jury doit « vérifier et valider le domaine de compétences “Intervention professionnelle en service social” ». Rappelons que le référentiel précise les compétences acquises au cours de la formation par « domaine de compétences » (les DC1, 2, 3 et 4).

Dans l'épreuve de dossier, c'est le premier de ces domaines qui est concerné et décliné en deux sous-chapitres :

- *la conduite de l'intervention sociale d'aide à la personne* comportant les compétences suivantes :

- évaluer une situation,
- évaluer et mettre en œuvre un plan d'aide négocié,
- apprécier les résultats de l'intervention ;

- *la conduite de l'intervention sociale d'intérêt collectif* dont les compétences sont :

- concevoir et mener des actions avec des groupes,
- impulser et accompagner des actions collectives,
- contribuer au développement de projets territoriaux.

Par ailleurs, les examinateurs se rappelleront que ce DC1 mobilise des compétences « transversales » identifiées dans les autres domaines et validées par d'autres épreuves, mais néanmoins nécessaires à la réalisation de l'intervention en service social : c'est ainsi qu'ils sont autorisés à vous poser des questions sur les dispositifs légaux si elles sont pertinentes pour l'intervention que vous présentez, même si le dossier de pratiques professionnelles ne vérifie pas directement votre aptitude à travailler en partenariat et à vous inscrire dans les politiques sociales.

3. Référentiel de certification.