

REFERENTIEL METIER

CONSEILLER EN ECONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE

La profession de conseiller en économie sociale familiale a fait l'objet d'investigations importantes en terme d'inscription professionnelle, d'activités, de compétences et de savoirs. Le processus d'adaptation de la profession aux nouvelles exigences du travail social s'est poursuivi par une réflexion sur les référentiels d'activités professionnelles et les référentiels de formation.

1 Le référentiel d'activités professionnelles

Il décrit les activités et tâches correspondant aux différentes fonctions attribuées au titulaire du diplôme de CESF :

- diagnostic social (individuel et collectif)** : recueil d'informations auprès d'usagers, de groupes, d'équipes, de partenaires institutionnels, bilan de situation, communication institutionnelle
- accompagnement social** : élaboration de projet personnel avec l'utilisateur, résolution des problèmes de la vie quotidienne avec l'utilisateur, aide à l'insertion sociale, aide à l'insertion professionnelle, aide au maintien ou au retour à domicile
- mise à disposition d'offres de service** : recherche de solutions adaptées, promotion, diffusion des offres disponibles, offre de solutions
- médiation**, négociation (avec les usagers, les collaborateurs, les partenaires, les divers organismes) : étude de la situation, mise en relation et facilitation des échanges, proposition de solutions négociées
- ingénierie sociale et technique** : participation à l'élaboration de projets d'établissements ou de services, réalisation de projets (animation, loisirs, création de lieux d'accueil, de services de proximité...), aide au montage de projets avec les habitants, production et mise à jour de documents techniques, d'outils d'analyse et d'évaluation
- animation-formation** : mise en oeuvre d'actions d'information, animation d'ateliers, participation à des activités éducatives péri-scolaires
- expertise et conseil technique** : étude de besoins, étude technique de logement, suivi du patrimoine locatif, participation à la démarche qualité
- gestion hôtelière** : accueil, gestion de l'entretien des locaux et du linge, gestion de la distribution des repas en petite collectivité, aménagement de l'espace, participation à l'élaboration et au suivi des contrats de sous-traitance
- encadrement et gestion** : encadrement et gestion des personnels, gestion administrative et financière

2-Le référentiel de certification

La compétence globale du conseiller en économie sociale familiale est réaffirmée par sa fonction de travailleur social qui dispose d'une double expertise, celle de la vie quotidienne et celle de l'intervention sociale. Il participe avec les autres travailleurs sociaux au diagnostic social des populations. Il aide à la résolution des problèmes de vie quotidienne, contribue à la construction de projets de développement social local, collabore à des actions d'ingénierie sociale et technique. Il assure les actions de conseil, d'information, de formation auprès des usagers et des personnels dans les domaines de l'alimentation et de la santé, de l'équipement et de l'habitat, de l'habillement, du budget et de la consommation, du travail et des loisirs. Il gère les personnels et les services sous sa responsabilité. Son activité vise à soutenir ou à suppléer les fonctions sociales dévolues à l'individu et au groupe familial et à maintenir ou à développer le lien social, dans le respect de l'éthique professionnelle. Le référentiel de formation ou de certification définit les capacités et compétences (savoir-faire), les connaissances associées (savoirs associés) qui doivent être maîtrisées en fin de formation. Ce sont celles qui sont évaluées à l'examen. Ce référentiel de certification est construit à partir du référentiel des activités professionnelles.

Le référentiel de certification s'appuie sur les compétences et les connaissances acquises en BTS ESF. Elles pourront être mobilisées à travers certaines épreuves du diplôme de CESF.

Les capacités et les compétences terminales sont repérées ainsi :

- s'informer, établir un diagnostic** : analyser les situations, les demandes individuelles, collectives et établir un bilan
- communiquer, négocier** : conduire un entretien, animer un groupe, négocier avec les usagers, avec les différents partenaires
- organiser, gérer** : constituer un dossier administratif, un fichier, assurer le suivi des dossiers, gérer le budget d'une action, d'un service, recruter, animer, encadrer le personnel relevant de sa compétence
- mettre en oeuvre** : accompagner les usagers dans la résolution des problèmes de vie quotidienne, dans la construction de projets personnels et professionnels, participer à l'élaboration et à la mise en oeuvre de projets d'établissements, de projets socio-éducatifs et de développement social local, définir des programmes d'information, de formation, d'animation
- évaluer et rendre compte** : évaluer les actions, les résultats des projets, évaluer le fonctionnement du service

Référentiel des activités professionnelles

Fonctions	Activités	Tâches
Expertise et conseil scientifique et technique	<p>Conseils et/ou actions pour améliorer et gérer les domaines de la vie quotidienne. Repérage, analyse et élaboration de propositions pour la gestion quotidienne de l'environnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - consommation - gestion du budget familial - accès et maintien dans le logement - aménagement et amélioration de l'habitat - organisation de la vie quotidienne - alimentation - gestion du capital santé - préservation des écosystèmes (eau, énergie déchets...) dans le cadre du développement durable (c'est un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. Extrait de « Rapport G.H. Brundtland », 1987 p. 51) - insertion, emploi, formation, vie sociale et loisirs, culture... 	<p>Informier, conseiller sur différents thèmes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - budget, consommation - alimentation (prise en compte des cultures, coutumes, budget, autres contraintes...) - hygiène, maintien de la santé, image de soi - environnement (consommation des énergies, de l'eau dans le cadre de la vie quotidienne, gestion des déchets ménagers...) - logement et équipement (caractéristiques techniques du logement, utilisation et entretien des nouveaux équipements...) <p>Mettre en œuvre des actions pour et avec les personnes, sur le champ de la gestion quotidienne de l'environnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réaliser un diagnostic technique - mettre à disposition des offres de service - aider au choix, à la décision - mettre en œuvre la solution choisie - assurer le suivi du résultat obtenu/attendu - proposer une action corrective s'il y a lieu
Accompagnement social individuel et/ou collectif dans une dimension socio-économique et éducative dans les domaines de la vie quotidienne	Accueil des individus et des groupes	<p>Organiser les conditions matérielles d'accueil</p> <p>Recevoir la personne ou aller à la rencontre de la personne</p> <p>Écouter</p> <p>Repérer les besoins, attentes, demandes</p> <p>Informier les personnes</p> <p>Orienter vers les services compétents</p>
	Élaboration du diagnostic social	<p>Analyser les informations recueillies</p> <p>Analyser la demande exprimée</p> <p>Formuler un diagnostic</p> <p>Identifier les ressources et les potentialités de l'usager, du groupe, du territoire</p>
	Conception et construction du projet individuel et collectif, avec la ou les personne(s)	<p>Identifier et formuler les priorités d'action</p> <p>Se concerter avec les partenaires</p> <p>Définir un projet et les moyens associés</p> <p>Contractualiser un projet (avec la ou les personne(s))</p>
	Mise en œuvre d'un projet individuel avec la personne ou d'un projet collectif avec le groupe	<p>Planifier les tâches</p> <p>Rechercher des moyens</p> <p>Réaliser les actions définies</p> <p>Assurer le suivi de(s) l'action(s)</p>
	Évaluation du projet	<p>Réaliser un bilan des actions avec les personnes accompagnées et les partenaires concernés</p> <p>Mesurer les écarts entre objectifs attendus et résultats obtenus</p> <p>Proposer des réajustements</p> <p>Formuler si nécessaire des objectifs complémentaires</p>
Développement social territorial	Participation et/ou réalisation d'étude de besoins au niveau d'un territoire	<p>Analyser les demandes</p> <p>Repérer les offres de service existantes</p> <p>Comparer les demandes/l'existant</p> <p>Identifier les ressources du territoire : potentialités et freins</p>
	Participation et/ou élaboration de diagnostic partagé d'un territoire	<p>Recueillir et croiser les données émanant de sources différentes</p> <p>Repérer les différents partenaires et leurs missions</p> <p>Analyser et formaliser ces données</p> <p>Assurer la transmission écrite et/ou orale des analyses et formuler des hypothèses de travail</p>
	Participation à la conduite de projet social territorial	<p>Mobiliser les habitants et les partenaires</p> <p>Identifier et évaluer les moyens techniques, humains, financiers</p> <p>Élaborer conjointement avec les partenaires le projet</p> <p>Mettre en œuvre et planifier les phases de déroulement du projet</p> <p>Proposer le montage financier du projet</p> <p>Évaluer et proposer s'il y a lieu des réajustements aux actions</p>

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

Référentiel de compétences

(en rose : Domaines de compétences de l'année D.E.C.E.S.F.)

Domaines de compétence	Compétences	Indicateurs de compétences
DC1 - Conseil et expertise à visée socio-éducative dans les domaines de la vie quotidienne	DC1A C1.4 Réaliser une étude technique dans les domaines de la consommation, l'habitat, l'insertion, l'alimentation-santé...	<ul style="list-style-type: none"> - identification du besoin - recueil des données des informations - sélection des informations recueillies - élaboration et/ou suivi du cahier des charges de l'étude - organisation des données et des informations - repérage et identification des dysfonctionnements, transmission aux services compétents
	DC1A C1.5 Concevoir, élaborer des projets pour la gestion locale de l'environnement avec les habitants et les institutions	<ul style="list-style-type: none"> analyse complète et pertinente de l'existant - mise en œuvre de solutions réalistes et adaptées, conformes aux préconisations - maîtrise et mise en œuvre de la méthodologie de projet
	DC1A C1.8 Assurer la qualité du service rendu	<ul style="list-style-type: none"> - respect des procédures et des protocoles - détection des anomalies et des dysfonctionnements - évaluation de la satisfaction des bénéficiaires - proposition d'actions correctrices
	DC1A C1.9 Coordonner une équipe	<ul style="list-style-type: none"> - garantie de la cohérence des interventions des différents membres de l'équipe - prise en compte des compétences - prise en compte des contraintes - participation à l'élaboration de plannings fonctionnels - proposition de méthodes de travail adaptées
	DC1B C1.6 Élaborer un budget ; constituer le dossier de financement	<ul style="list-style-type: none"> - identification des sources de financement et des charges - prise en compte des mécanismes budgétaires - présentation conforme d'un budget prévisionnel
	DC1B C1.7 Gérer le budget d'une action individuelle ou collective	<ul style="list-style-type: none"> - maîtrise des moyens financiers alloués - présentation d'un bilan comptable - respect de l'échéancier défini - mise en œuvre d'un suivi régulier
	DC1C C1.1 Assurer une veille technique, scientifique et juridique pour l'analyse d'un phénomène social lié à la vie quotidienne	<ul style="list-style-type: none"> - recensement de sources d'informations variées - exploitation des informations pertinentes - mise en forme ou diffusion des informations sélectionnées - explicitation d'une question sociale - conduite d'une démarche de recherche
	DC1C C1.2 Adapter sa pratique, son expertise en tenant compte de l'évolution des savoirs, des techniques et de l'expérience	<ul style="list-style-type: none"> - analyse et prise de recul sur sa pratique, auto-évaluation - capacité à transférer son expérience
DC1C C1.3 Assurer auprès des personnes, des groupes, des institutions, des actions de conseil et/ou d'information pour aider aux prises de décision	<ul style="list-style-type: none"> - recherche, collecte et exploitation d'une documentation professionnelle technique dans les domaines de la consommation, l'habitat, l'insertion, l'alimentation- santé... - formalisation et diffusion des informations recueillies - actualisation des informations - sélection pertinente des informations ou adaptation du contenu de l'information au public 	

DC2 - Intervention sociale		L'adoption d'une posture éthique est un indicateur appliqué à l'ensemble des tâches du DC2	
<p>ISIC : Intervention sociale d'intérêt collectif dans les domaines de la vie quotidienne (l'intervention sociale d'intérêt collectif est un concept et un contenu qui ont été élaborés par le conseil supérieur en travail social - C.S.T.S.- en 1988. L'intervention sociale d'intérêt collectif envisage les conditions d'existence d'une population sur un territoire déterminé; elle se donne pour objectif la prise en compte d'intérêts collectifs, entendus comme des facteurs susceptibles de faciliter la communication sociale des divers groupes et, par là, d'aider à la maîtrise de la vie quotidienne, dans ses différentes dimensions. Extrait « Nouveau dictionnaire critique d'action sociale », pages 324-325, sous la direction de Brigitte Bouquet et de Jean-Yves Barreyre, Bayard Édition 2006)</p>	Construire des interventions avec les groupes notamment dans un registre de prévention		
	DC2AB	C2.A.1 Impulser, participer et/ou concevoir et conduire des actions collectives de conseils, d'information auprès des groupes dans les domaines de leur vie quotidienne	<ul style="list-style-type: none"> - mise en œuvre de la méthodologie de projet : . recueil exhaustif des données nécessaires à la compréhension de la situation . identification et valorisation des potentialités des personnes . identification et mobilisation des partenariats nécessaires . production d'un plan d'actions hiérarchisées . évaluation des résultats . mise en œuvre des actions correctrices
	DC2AB	C2.A.2 Mettre en place une relation d'aide, un accompagnement au plan collectif C2.A.3 Élaborer, accompagner et mettre en œuvre un plan d'aide négocié avec le groupe	<ul style="list-style-type: none"> - mise en œuvre de la méthodologie d'intervention sociale auprès des groupes : . maîtrise des techniques d'animation de groupe . maîtrise des techniques de gestion des conflits . compréhension de la notion de dynamique de groupe
	Contribuer à l'émergence de réseaux de proximité (ex. réseau d'échanges et de savoirs)		
	DC2AB	C2.A.4 Conduire des actions visant à mutualiser les ressources des membres du groupe concernés par des problématiques communes	<ul style="list-style-type: none"> - repérage d'une problématique commune à un groupe - identification et valorisation des potentialités des personnes - aide à la structuration et à l'autonomisation du groupe
	Participer au développement des projets sociaux de territoire		
DC2AB	C2.A.5 - Identifier et analyser les dynamiques territoriales C2.A.6 - Inscrire des actions dans les dynamiques territoriales existantes et/ou participer à l'émergence de ces dynamiques	<ul style="list-style-type: none"> - production d'une analyse de territoire - élaboration d'un diagnostic de besoins - utilisation pertinente de la méthodologie de projet - identification et mobilisation des ressources de l'environnement - mobilisation des partenariats nécessaires 	
<p>ISAP : Intervention sociale d'aide à la personne dans les domaines de la vie quotidienne (l'intervention sociale d'aide à la personne est un concept et un contenu qui ont été élaborés par le conseil supérieur en travail social - C.S.T.S. - en 1996. C'est une démarche volontaire et interactive menée par un travailleur social qui met en œuvre des méthodes participatives avec la personne qui demande ou accepte son aide, dans l'objectif d'améliorer sa situation, ses rapports avec l'environnement, voire les transformer. Extrait « Nouveau dictionnaire critique d'action sociale », page 321; op. cit.)</p>	Construire avec la personne un projet individualisé dans le cadre d'un double registre (préventif et curatif)		
	DC2AB	C 2.B.1 Diagnostiquer une situation	<ul style="list-style-type: none"> - recueil, sélection et analyse des données nécessaires à la compréhension de la situation - identification et valorisation des potentialités des personnes - analyse d'une situation complexe dans toutes les dimensions
	DC2AB	C2.B.2 Élaborer, accompagner, mettre en œuvre et évaluer un plan d'aide négocié C2.B.3 Évaluer les résultats de l'intervention	<ul style="list-style-type: none"> - utilisation des techniques relationnelles adaptées - mobilisation des ressources et dispositifs locaux - élaboration des priorités d'action - identification des effets produits et mesure des écarts - définition et mise en œuvre d'actions correctrices - partage de l'analyse de la situation avec la personne
<p>ISAF : Intervention sociale d'animation et de formation dans les domaines de la vie quotidienne</p>	DC2C	C2.C.1 Concevoir des actions de formation avec des groupes et des personnes dans les domaines de la vie quotidienne	<ul style="list-style-type: none"> - identification de la demande de formation à partir de l'analyse des besoins, et de l'identification des intérêts de la personne ou du groupe - élaboration conjointe de la formation avec les participants à partir de leurs savoirs, capacités et des modes de relation aux savoirs - recherche et/ou élaboration de moyens adaptés au contexte et au public - construction de séquences de formation (contenu, objectifs, critères d'évaluation)
	DC2C	C2.C.2 Conduire des actions d'animation et de formation	<ul style="list-style-type: none"> - maîtrise des techniques d'animation - mobilisation et valorisation des compétences et des savoirs des personnes
	DC2C	C2.C.3 Évaluer les actions mises en place	<ul style="list-style-type: none"> - conception et mise en œuvre des outils d'évaluation - réalisation de synthèse et/ou bilan avec les personnes - analyse des effets attendus et produits

DC3 / Communication professionnelle	DC3	C3.1 Élaborer une communication à visée stratégique à destination de différents publics, des professionnels, des partenaires, de son institution	<ul style="list-style-type: none"> - sélection des contenus (précision, actualisation, exactitude) - choix pertinent du mode de communication et de transmission auprès des interlocuteurs (usagers, habitants, hiérarchie, élus) - élaboration de supports adaptés - utilisation de technologies de l'information adaptée - traitement et gestion de l'information (mise en forme des éléments essentiels, sous forme de synthèse, note de service, courrier, compte rendu, rapport d'activité...)
	DC3	C3.2 Transmettre des informations auprès de différents publics, des professionnels et des partenaires, auprès de son institution	<ul style="list-style-type: none"> - transmission d'informations exactes, actualisées, objectives dans le respect des règles éthiques professionnelles - transmission des éléments favorisant la prise de décision - qualité de l'expression, dynamisme de la présentation - présentation des éléments de promotion de l'institution et du rôle professionnel du C.E.S.F. - présentation adaptée aux publics - qualité d'animation de réunion de travail et aptitude à réguler l'activité d'un groupe
	DC3	C3.3 Établir une relation professionnelle dans un cadre éthique et déontologique (avec la personne aidée, les collègues, les partenaires, les élus)	<ul style="list-style-type: none"> - qualité de l'écoute, de la compréhension de la situation - coopération, confrontation avec d'autres professionnels, d'autres institutions - adaptation du message aux objectifs à atteindre, à la diversité des publics (usagers, habitants, hiérarchie, élus...)
	DC3	C3.4 Transférer les connaissances professionnelles et les compétences du C.E.S.F.	<ul style="list-style-type: none"> - conceptualisation des pratiques professionnelles - auto évaluation - mise en œuvre effective de la fonction de référent de site qualifiant et/ou de formateur sur site qualifiant - transmission des valeurs, connaissances, méthodes professionnelles et mise en pratique de celles-ci
DC4 / Implication dans les dynamiques institutionnelles partenariales, et inter-institutionnelles	DC4A	C4.1 Développer des actions en partenariat, en réseau et participer à la dynamique institutionnelle	<ul style="list-style-type: none"> - identification des partenaires, de leurs missions, des enjeux partenariaux - identification de l'évolution des politiques sociales locales nationales et européennes - connaissance et mise en œuvre des conditions et des techniques d'animation d'un réseau (de professionnels ou autres)
	DC4A	C4.2 Respecter les logiques institutionnelles et les stratégies organisationnelles	<ul style="list-style-type: none"> - prise en compte des obligations et contraintes institutionnelles, humaines, financières...
	DC4A	C4.7 Participer à l'élaboration de documents contractuels avec les partenaires	<ul style="list-style-type: none"> - élaboration du contrat - formalisation écrite - validation hiérarchique
	DC4B	C4.3 Représenter l'institution	<ul style="list-style-type: none"> - transmission de l'image, des valeurs, des missions de l'organisation, des institutions et/ou des services
	DC4B	C4.4 Assurer une fonction de médiation	<ul style="list-style-type: none"> - mise en œuvre des conditions et des techniques de médiation (processus souvent formel par lequel un tiers tente, à travers l'organisation d'échanges entre les parties, de permettre à celles-ci de confronter leur point de vue et de rechercher une solution. La médiation est une action accomplie par un tiers entre des personnes ou des groupes qui y consentent librement, y participent, et auxquels appartiendra la décision finale. Extrait du « Nouveau dictionnaire critique d'action sociale » pages 357,358; op. cit.)
	DC4B	C4.5 Assurer une fonction de négociation	<ul style="list-style-type: none"> - mise en œuvre des conditions et des techniques de négociation
DC4B	C4.6 S'inscrire dans un travail d'équipe en interne, pluri-professionnel et/ou pluri-institutionnel	<ul style="list-style-type: none"> - coopération avec d'autres professionnels et institutions - coproduction de diagnostics, d'analyses partagées, de projets 	

Annexe V

Liste des diplômes ouvrant droit à la formation pour le D.E.C.E.S.F.

Sans préjudice des dispositions relatives à la validation des acquis de l'expérience, peuvent s'inscrire en formation au diplôme d'État de conseiller en économie sociale familiale les détenteurs des diplômes suivants :

- Brevet de technicien supérieur « économie sociale familiale » (B.T.S. E.S.F.).
- Diplôme universitaire de technologie « carrières sociales » (D.U.T. C.S.).
- Diplôme d'État d'assistant de service social (D.E. A.S.S.).
- Diplôme d'État d'éducateur spécialisé (D.E. E.S.).
- Diplôme d'État d'éducateur technique spécialisé (D.E. E.T.S.).
- Diplôme d'État d'éducateur jeunes enfants (D.E. E.J.E.).

Tableau des dispenses relatives aux domaines de compétences constitutifs du D.E.C.E.S.F.

Les titulaires d'un diplôme ouvrant droit à la formation au diplôme d'État de conseiller en économie sociale familiale bénéficient des dispenses de validation des domaines de compétence indiquées par les cases grisées du tableau ci-dessous.

		Diplômes ouvrant droit à dispense						
		B.T.S. E.S.F.	D.U.T. C.S. toutes options	D.U.T. C.S. options A.S. et A.S.S.C.	D.E. A.S.S.	D.E. E.S.	D.E. E.T.S.	D.E. E.J.E.
Domaines de compétences du DECESF	DC1A							
	DC1B							
	DC1C							
	DC2AB							
	DC2C							
	DC3							
	DC4 A							
	DC4 B							