

Troisième congrès international de l'AIFRIS

Hammamet, du 21 au 24 avril 2009

Pour un référentiel professionnel de l'intervenant social de première ligne en Tunisie

**Féthi JARRAY
INTES, Tunisie**

(En collaboration avec Abderraouf Haddad et Sadok belhaj Dahmène)

Résumé

Bien que le métier de travailleur social de première ligne est reconnue en Tunisie comme étant un métier d'assistance, il n'a jamais été structuré sous l'angle d'un référentiel bien défini. Cependant, il est courant de décrire le profil professionnel du travailleur social intervenant en première ligne en termes de compétences requises pour la pratique universellement reconnues, mais adaptées au contexte national.

Nous avons tenté de construire le référentiel des compétences de l'intervenant social tunisien à partir d'un ensemble de croisements entre les compétences de pratique professionnelle, d'une part, et les contextes les plus significatifs de cette pratique, d'autre part – à savoir le milieu (familial, local et social), les méthodes d'intervention et les programmes sociaux, la relation d'aide et les rapports à la profession et à l'organisme d'appartenance.

Par ailleurs, nous avons fait confronter ces croisements (compétences de pratique vs contextes de pratique), dans un rapport d'applicabilité, à dix (10) situations-problèmes retenues dont cinq (5) concernent les familles problématiques et cinq (5) intéressent l'enfance à besoins spécifiques.

Pour un référentiel professionnel de l'intervenant social de première ligne en Tunisie

Féthi JARRAY
INTES, Tunisie

(En collaboration avec Abderraouf Haddad et Sadok belhaj Dahmène)

Introduction

Il est courant de décrire le profil professionnel du travailleur social intervenant en première ligne en termes de compétences requises universellement reconnues, mais adaptées au contexte national. Il s'agit notamment :

- 1- de l'ensemble des « savoirs » intégrant les connaissances théoriques de base concernant l'individu et la société, les connaissances méthodologiques se rapportant aux théories de base, au processus et aux approches de l'intervention sociale, les connaissances spécifiques relatives aux particularités des situations-problèmes courantes et enfin des connaissances procédurales et comportementales ;
- 2- de l'ensemble de « savoirs-faire » regroupant les habiletés cognitives, procédurales, expérientielles et socio-relationnelles requises pour le bon exercice du métier ;
- 3- de l'ensemble des « savoirs-être » englobant, notamment, les attitudes vis-à-vis de l'employeur, de la profession, des partenaires et du système-client et son milieu d'une part, et les qualités personnelles, d'autre part.
- 4- de l'ensemble des « savoirs-apprendre » permettant d'être à jour des faits de la société, des programmes et de la profession.

Méthodologie

L'analyse de la situation de travail de l'intervenant social de première ligne s'est faite à partir des résultats d'une enquête qui a été effectuée auprès d'un échantillon d'agents d'une part, et des résultats d'un atelier de travail avec les responsables hiérarchiques d'autre part.

Le référentiel des compétences de l'intervenant social a été construit à partir d'un ensemble de croisements entre les compétences de pratique professionnelle, d'une part, et les contextes les plus significatifs de cette pratique, d'autre part – à savoir le milieu (familial, local et social), les méthodes et les programmes, la relation d'aide et les rapports à la profession et à l'organisme d'appartenance.

Par ailleurs, ces croisements (compétences de pratique vs contextes de pratique) sont confrontés, dans un rapport d'applicabilité à dix (10) situations-problèmes retenues dont cinq (5) concernent les familles problématiques et cinq (5) intéressent l'enfance à besoins spécifiques:

- famille démunie ou à faible revenu
- famille monoparentale
- famille confrontée à des conflits conjugaux
- famille confrontée à des conflits pendant la procédure ou après le divorce
- famille s'occupant d'une personne âgée à besoins spécifiques
- enfant sans soutien familial
- enfant en danger
- enfant handicapé
- enfant confronté à des problèmes de scolarité
- enfant délinquant

Cette applicabilité est tantôt totale (30 points), tantôt partielle (25-29 points), tantôt faible (20-24 points).

L'élaboration du référentiel de formation s'est fondée principalement sur deux éléments :

- les attentes, dans ce domaine, des différents niveaux de la hiérarchie administrative et technique, puis des résultats de l'enquête effectuée, à ce propos, auprès d'un échantillon d'intervenants sociaux, d'une part ;
- Les référentiels de pratique et de compétences décrits plus haut, d'autre part.

Analyse de la situation de travail de l'intervenant social tunisien

I- Les résultats de l'enquête

L'enquête effectuée auprès d'un échantillon de 120 intervenants affectés dans les unités locales de promotion sociale et les centres de défense et d'intégration sociale révèle ce qui suit :

- 1- **Profil général** : 48,6% des intervenants sont âgés de 25 à 34 ans, 26,7% de 45 à 54 ans ; 70,5% sont du genre féminin ; 52,4% ont une ancienneté dans la profession comprise entre 0 et 4 ans ; 30,5% y sont depuis 20 ans et plus.
- 2- **Formation** : 55,2% ont, comme niveau scolaire de base, le baccalauréat ; 24,8% le 2^{ème} cycle de l'enseignement secondaire ; 39,0% ont obtenu le diplôme de technicien supérieur du service social ; 25,7% le diplôme d'animatrice sociale ; 61,0% ont suivi une formation de deux ans ; 17,1% ont été formés durant une année ; 41,0% ont fréquenté l'INTES ; 26,7% l'ENSS de Tunis.
- 3- **Parcours professionnel** : 41,0% ont, à l'embauche le grade d'assistant social principal ; 22,9% celui d'animatrice sociale ; 47,1% appartiennent actuellement à la catégorie des assistants sociaux ; 63,8% ont eu accès au grade actuel sur dossier ; 34,3% par voie de concours interne ; 33,3% ont accédé au

grade actuel depuis 5 à 9 ans ; 31,4% depuis 0 à 4 ans ; 24,8% depuis 10 à 14 ans.

- 4- **Conditions de travail** : 82,9% sont affectés dans les ULPS ; 89,5 % sont polyvalents ; 71,4% appartiennent à des équipes de pairs.

II- Les attentes des responsables hiérarchiques

L'atelier de travail qui a regroupé un échantillon représentatif des différents niveaux de la hiérarchie (central, régional, spécialisé et local) a permis d'identifier le profil souhaité de l'intervenant social, formulé

- 1- **en termes de missions** qui consistent à participer à la mise en œuvre des programmes de promotion sociale, à observer les phénomènes sociaux et à assurer la prise en charge des cas sociaux.
- 2- **en termes de connaissances théoriques**, d'habiletés d'intervention et d'attitudes professionnelles. Il s'agit là, en fait, d'agencer les savoirs, les savoirs-faire, les savoirs-être, et les savoirs-apprendre requis pour la pratique optimale de l'intervention sociale, c'est-à-dire pour le « pouvoir-faire » ou le « savoir-agir » dans une telle ou telle situation réelle.

Référentiel de pratique professionnelle

Le référentiel de pratique professionnelle en intervention sociale porte sur la description des fonctions de l'intervenant social et sur les principales composantes du profil professionnel requis en la matière.

I- Description des fonctions de l'intervenant social (dans le domaine de la famille et de l'enfance)

1- Les missions

Les missions générales de l'intervenant social consistent, notamment, à participer activement à la lutte contre les fléaux

sociaux, à la mise en œuvre des programmes de promotion sociale et à leur développement, à l'évolution de la profession du service social et à la sauvegarde de son image de marque, à la mobilisation des ressources, à la formation pratique des nouvelles recrues, à la constitution de réseaux de partenariat et à leur consolidation, aux efforts de communication et d'information sur les politiques et programmes ciblant la famille et l'enfance, ainsi qu'à la promotion de nouvelles approches d'intervention sociale.

Les missions spécifiques relatives à la prise en charge des familles en situations problèmes portent, notamment, sur la participation à la prévention des facteurs d'inadaptation et de crise, sur la mise en œuvre des programmes de protection et de promotion de la famille, sur le développement des méthodes et approches d'intervention sociale dans ce domaine.

Les missions spécifiques inhérentes à la prise en charge des enfants à besoins spécifiques visent à participer à la mise en œuvre des dispositions du code de protection de l'enfance (CPE), aux efforts de prévention, de protection et d'intégration de cette catégorie de population, à la diversification des services et prestations qui lui sont offerts, à la complémentarité de ces prestations et services par le développement du travail en réseaux, à l'information du public sur les apports propres du service social dans le domaine de la protection de l'enfance.

2- Les fonctions professionnelles

Les fonctions générales de l'intervenant social, consistent à connaître les caractéristiques du milieu d'intervention, à anticiper la manifestation des problèmes et à agir sur les facteurs y conduisant, à intégrer les missions de l'organisme d'appartenance et à les situer parmi celles des autres partenaires, à adopter une approche globale, à diversifier les méthodes d'intervention et à faire participer les systèmes-clients dans la résolution de leurs problèmes, à participer à la formation pratique des intervenants sociaux débutants.

Les fonctions spécifiques englobent la méthodologie de l'intervention sociale dans les différentes phases-clefs du processus de prise en charge.

3- Les activités professionnelles que l'intervenant social est appelé à entreprendre varient selon les étapes du processus de prise en charge et s'intègrent à chacune d'elles dans un continuum logique.

Ces étapes concernent :

- la première prise de contact avec le cas,
- l'exploration et la collecte des données sur le système-client- en situation-problème,
- l'évaluation diagnostique,
- l'élaboration du plan de résolution de la situation,
- l'exécution du plan de résolution du problème,
- l'évaluation finale des résultats de l'intervention et la terminaison de la prise en charge.

II- Profil professionnel souhaité de l'intervenant social (ouvrant dans les domaines de la famille et de l'enfance)

Ce profil est décrit en termes de compétences requises universellement reconnues, mais adaptées au contexte national. Il s'agit notamment de :

1- l'ensemble des « savoirs » intégrant les connaissances théoriques de base concernant l'individu et la société et les politiques sociales, les connaissances méthodologiques se rapportant aux théories de base, au processus et aux approches de l'intervention sociale, les connaissances spécifiques relatives aux particularités des situations-problèmes retenues et enfin des connaissances comportementales.

2- l'ensemble de « savoirs-faire » regroupant les habiletés cognitives, procédurales, expérientielles et socio-relationnelles.

3- l'ensemble des « savoirs-être » englobant, notamment, les attitudes vis-à-vis de l'employeur, de la profession, des partenaires et du système-client et son milieu d'une part, et les qualités personnelles, d'autre part.

4- l'ensemble des « savoirs-apprendre » permettant d'être à jour des faits de la société, des programmes et de la profession.

Référentiel des compétences

Le référentiel des compétences de l'intervenant social est construit à partir d'un ensemble de croisements entre les compétences de pratique professionnelle, d'une part, et les éléments les plus significatifs de cette pratique, d'autre part – à savoir le milieu (familial, local et social), les méthodes et les programmes, la relation d'aide et les rapports à la profession et à l'organisme d'appartenance.

Par ailleurs, ces croisements (compétence de pratique vs éléments de pratique) sont confrontés, dans un rapport d'applicabilité aux dix (10) situations-problèmes retenues dont cinq (5) concernent la famille et cinq (5) intéressent l'enfance :

- famille démunie ou à faible revenu,
- famille monoparentale,
- famille confrontée à des conflits conjugaux,
- famille confrontée à des conflits pendant la procédure ou après le divorce,
- famille s'occupant d'une personne âgée à besoins spécifiques,
- enfant sans soutien familial,
- enfant en danger,
- enfant porteur de handicap,
- enfant confronté à des problèmes de scolarité,
- enfant délinquant.

Cette applicabilité est tantôt totale (30 points), tantôt partielle (25-29 points), tantôt faible (20-24 points).

I- Compétences relatives à la pratique professionnelle en rapport avec le milieu familial, local et social et leur degré d'applicabilité à l'ensemble des dix situations retenues

1- Maîtriser les savoirs relatifs :

- à l'analyse des besoins de l'individu, de la famille, du groupe et de la collectivité locale (30 points),
- à l'observation active (25 points),
- à l'étude des caractéristiques économiques, sociales et culturelles du milieu d'intervention (22 points),
- au rapport entre le comportement humain et l'environnement social (26 points).

2- Maîtriser les habiletés relatives :

- à l'observation active (26 points),
- à la mobilisation et à l'utilisation des ressources du milieu pour la résolution des problèmes (30 points),
- à la constitution d'un partenariat local (26 points),
- au travail en réseau (25 points),
- à la pratique de la médiation familiale et sociale (24 points).

3- Adopter des attitudes appropriées telles que :

- l'optimisation du rôle de la famille et du groupe d'appartenance dans la réalisation de l'équilibre des individus et de leur intégration (27 points),
- l'adaptation à toutes les situations (30 points),
- l'interaction positive avec tous les partenaires (30 points).

4- Actualiser continuellement ses acquis professionnels :

- actualiser les connaissances relatives au milieu social (30 points).

II- Compétences relatives à la pratique en rapport avec les méthodes et programmes et leur degré d'applicabilité à l'ensemble des dix situations retenues

1- Maîtriser les connaissances relatives :

- à la méthodologie de l'intervention sociale (30 points),
- aux caractéristiques des populations-cibles et des programmes susceptibles de répondre à leurs besoins (30 points),
- aux stratégies de résolution des problèmes et aux pratiques différentielles dans la prise en charge des cas (30 points),
- à la distinction des étapes du processus d'intervention sociale (30 points),
- à la distinction entre l'intervention principale (morale) et l'intervention secondaire (matérielle) (30 points).

2- Maîtriser les aptitudes consistant :

- à utiliser les connaissances théoriques et méthodologiques pour identifier, évaluer et résoudre un problème (30 points),
- à choisir les stratégies d'intervention appropriées (30 points),
- à planifier, organiser, réajuster et évaluer l'action (30 points),
- à conjuguer les méthodes, les approches et les techniques d'intervention sociale (30 points),
- à procéder d'une manière différentielle dans la prise en charge des cas (30 points),
- à gérer les situations prises en charge en référence aux ressources et moyens disponibles (30 points),
- à établir une échelle de priorité dans l'intervention (30 points),
- à tenir à jour les dossiers des clients (30 points),
- à pratiquer sans cesse une observation vigilante et prospective (30 points).

3- Adopter des attitudes facilitant :

- le travail au sein d'une équipe de professionnels (30 points),
- la gestion des urgences et des crises (30 points),
- la réaction consciente et positive face aux contraintes du travail (30 points),
- la gestion efficace du temps personnel et professionnel (30 points).

4- Actualiser continuellement ses acquis pour :

- être au fait des nouveautés en matière de méthodes, d'approches et de techniques d'intervention sociale (30 points),
- être au fait de l'évolution des programmes sociaux et de la législation sociale (30 points),
- s'exercer à l'utilisation des moyens modernes de communication pour faire évoluer son travail (30 points),
- s'auto-former par les différents moyens disponibles (30 points).

III- Compétences relatives à la pratique en rapport avec la relation d'aide et leur degré d'applicabilité à l'ensemble des dix situations retenus

1- Maîtriser les connaissances inhérentes :

- aux principes de la relation d'aide (30 points),
- aux techniques de communication efficace (30 points),
- aux techniques de l'entrevue individuelle (25 points),
- aux techniques de l'entrevue familiale (30 points),
- aux techniques de l'animation des groupes (25 points),
- aux processus de la relation d'aide (30 points),
- aux modèles de gestion de la relation d'aide (30 points),
- aux caractéristiques de la personnalité de l'individu-client (20 point),
- à la dynamique familiale (25 points),

- à l'identification des caractéristiques humaines du système-client (30 points),
- aux règles d'éthique de la profession (30 points),
- à la différenciation entre service social partenaire et service social autoritaire (30 points).

2- Maîtriser les habiletés permettant :

- d'élaborer des contrats de relation professionnelle avec les clients (30 points),
- de communiquer efficacement (30 points),
- d'organiser, conduire et évaluer efficacement les entrevues (30 points),
- de pratiquer l'écoute active (30 points),
- d'observer les principes de la relation d'aide (30 points),
- de consigner par écrit le déroulement des entrevues (30 points),
- d'appliquer l'observation participante (30 points),
- de mettre en œuvre une approche différentielle avec les populations-ciblées par l'intervention (30 points),
- d'individualiser l'intervention dans les situations de crise (30 points).

3- Adopter des attitudes permettant :

- de respecter la déontologie du service social (30 points),
- d'appliquer les principes de la relation d'aide (30 points),
- de croire au principe d'alliance, de le respecter et de le concrétiser dans la pratique professionnelle (30 points),
- d'aider le client à s'aider lui-même et à s'émanciper psychologiquement (23 points),
- de respecter l'individualité de chaque client et de croire en la différence (30 points),
- de veiller scrupuleusement à l'application de la relation contractuelle avec les clients et les partenaires (30 points),
- d'être empathique vis-à-vis du client (30 points).

4- Actualiser continuellement ses acquis professionnels :

- en développant ses attitudes positives vis-à-vis du client (30 points),
- en perfectionnant ses capacités de communication avec le client (30 points),
- en améliorant sans cesse ses aptitudes à gérer et à conduire les entrevues (30 points).

IV- Compétences relatives à la pratique en rapport avec la profession et l'organisme d'appartenance et leur degré d'applicabilité à l'ensemble des dix situations retenues

1- Maîtriser les connaissances relatives :

- à sa position comme professionnel au sein de l'organigramme formel de l'institution d'appartenance et aux statuts particuliers de la profession (20 points),
- à l'analyse de la situation de travail (20 points),
- à la compréhension des législations sociales inhérentes aux domaines d'action (30 points),
- aux évolutions réalisées en matière de service social (20 points),
- aux conséquences de l'évolution des politiques et programmes sur les attributions et le rendement de l'institution (20 points),
- à la nature des recoupements entre le service social et les professions d'aide similaires (30 points).

2- Maîtriser les habiletés relatives :

- au développement des méthodes d'action et à leur adéquation avec les particularités du milieu social et professionnel (20 points),
- à l'optimisation des programmes d'intervention sociale (30 points),
- à la constitution de réseaux de partenariats (30 points),
- à la participation organisée aux activités du groupe de travail (30 points),

- à la confection de rapports d'activités périodiques à transmettre régulièrement aux niveaux concernés de la hiérarchie administrative (30 points),
- à l'utilisation de l'expérience professionnelle cumulée pour l'amélioration du rendement (30 points),
- à la diffusion de l'information se rapportant au statut professionnel et aux rôles y afférents (30 points).

3- Adopter les attitudes suivantes :

- croire en l'importance de la mission du service social (30 points),
- assimiler et défendre la philosophie et les valeurs propres à la profession (30 points),
- être fidèle à l'institution d'appartenance et prendre conscience de ses droits et devoirs que lui confère son statut (30 points),
- s'identifier à son rôle professionnel et être fier de son appartenance au corps (30 points),
- être conscient de la complémentarité entre le rôle de l'intervenant du service social et ceux d'autres professionnels oeuvrant dans les domaines à caractère social (30 points),
- établir des relations humaines et professionnelles saines avec ses pairs et les autres partenaires (30 points),
- diffuser une image claire et positive sur la profession (30 points),
- cultiver l'estime de soi sur les plans personnel et professionnel (30 points).

4- Actualiser constamment ses acquis :

- en développant des attitudes positives à l'égard de la profession, de l'organisme d'appartenance et des partenaires (30 points),
- en se tenant à jour de l'évolution de la profession (30 points),
- en améliorant ses prestations professionnelles eu égard à l'évolution des exigences de la pratique (30 points).

V- Récapitulatif

Il est à remarquer que, parmi les 123 compétences retenues :

- 36 relèvent du savoir
- 43 relèvent du savoir-faire
- 24 relèvent du savoir-être
- et 20 relèvent du savoir-apprendre

La répartition de ces compétences selon leur degré d'applicabilité à l'ensemble des 10 situations retenues donne lieu à ce qui suit :

- 95 compétences s'avèrent d'une applicabilité totale (30 points)
dont :

- . 25 relatives au savoir
- . 24 au savoir-faire
- . 20 au savoir-être
- . et 16 au savoir-apprendre

- 12 compétences sont partiellement applicables (de 25 à 29 points) dont :

- . 4 relatives au savoir
- . 6 au savoir-faire
- . 1 au savoir-être
- . et 1 au savoir-apprendre

- 16 compétences sont faiblement applicables (de 20 à 24 points)
dont :

- . 7 relatives au savoir
- . 3 au savoir-faire
- . 3 au savoir-être
- . et 3 au savoir-apprendre.

Référentiel de formation

L'élaboration de ce référentiel se fonde principalement sur deux éléments :

- les attentes, dans ce domaine, des différents niveaux de la hiérarchie administrative et technique, puis des résultats de l'enquête effectuée, à ce propos, auprès d'un échantillon d'intervenants sociaux, d'une part ;
 - Les référentiels de pratique et de compétences décrits plus haut, d'autre part.
- 1- Les besoins de formation tels qu'identifiés par la hiérarchie se situent, notamment, au niveau des connaissances générales requises (les fondements théoriques, les législations et programmes, les méthodes et techniques de gestion administrative et sociale), des habiletés professionnelles nécessaires à l'exercice de la profession (connaissance du milieu et de la clientèle, méthodologie de l'intervention sociale, approches et techniques d'intervention...), des attitudes et comportements exigés (déontologie de la profession, partenariat, savoir-apprendre...) et la maîtrise des particularités de l'approche différentielle dans la prise en charge des situations-problèmes rencontrées.
 - 2- Par ailleurs, l'enquête effectuée auprès d'un échantillon représentatif d'intervenants révèle, à travers les avis exprimés par les enquêtés, des besoins en formation, tantôt initiale, tantôt complémentaire, dans le domaine des fondements théoriques de l'intervention sociale (exemples : la théorie du stress, la théorie du changement du comportement, la psychologie de l'enfant, l'intervention en situation de crise, la dynamique des groupes sociaux...), en matière de compétences générales requises pour la pratique de l'intervention sociale (exemples: les techniques du diagnostic différentiel, le travail en réseau, la médiation familiale et sociale, le travail en équipe pluridisciplinaire...), en matière de compétences spécifiques en relation avec les dix situations

et des procédures administratives, connaissance des causes dominantes de chaque situation et de ses conséquences sur les personnes qui y sont impliquées, particularités de la relation d'aide au vu de chaque situation, maîtrise des techniques de prise en charge adaptées à chaque situation).

I- Référentiel de formation des intervenants sociaux

Ledit référentiel de formation vise, principalement, à réduire l'écart entre les compétences requises telles que décrites dans le référentiel et les compétences actuelles constatées. Il est présenté en un ensemble cohérent de trente (30) modules intégrant, chacun, les objectifs de formation visés, les compétences professionnelles y afférentes, les pré-requis nécessaires, les catégories d'agents concernés ainsi que le volume horaire à y consacrer.

1- Modules de formation des intervenants sociaux :

Les modules portent sur les thèmes suivants :

- 1- les fondements théoriques du service social (15h)
- 2- la profession du service social (10h)
- 3- les politiques de protection sociale en Tunisie (20h)
- 4- l'étude du milieu d'intervention sociale (10h)
- 5- l'analyse des besoins humains (15h)
- 6- le profil de l'intervenant social et la déontologie de la profession (15h)
- 7- le processus d'intervention sociale (10h)
- 8- les techniques de communication (10h)
- 9- la relation d'aide (20h)
- 10- l'entrevue individuelle (20h)
- 11- l'entrevue familiale (20h)
- 12- l'animation des groupes (20h)
- 13- l'intervention sociale intégrée (10h)
- 14- les approches en intervention sociale avec les individus et les familles (30h)

- 15- les approches en intervention sociale avec les groupes (15h)
 - 16- les approches en intervention sociale avec les collectivités (15h)
- Les particularités de l'intervention sociale avec :
- 17- la famille démunie ou à faible revenu (30h)
 - 18- la famille monoparentale (30h)
 - 19- la famille confrontée à des conflits conjugaux (30h)
 - 20- la famille confrontée à des conflits pendant la procédure ou après le divorce (30h)
 - 21- la famille s'occupant d'une personne âgée à besoins spécifiques (30h)
 - 22- l'enfant sans soutien familial (30h)
 - 23- l'enfant en danger (30h)
 - 24- l'enfant porteur de handicap (30h)
 - 25- l'enfant confronté à des problèmes de scolarité (30h)
 - 26- l'enfant délinquant (30h)
 - 27- le travail en réseau (15h)
 - 28- les relations professionnelles au sein de l'institution (15h)
 - 29- l'organisation du travail technique et administratif (10h)
 - 30- l'analyse de la performance professionnelle de l'intervenant social (10h)

2- Catégories de personnels visés :

Les catégories des personnels concernés par la formation sont :

- les agents temporaires
- les assistantes sociales ayant accédé au grade par voie de concours interne
- les assistants sociaux diplômés
- les assistants sociaux principaux diplômés ou ayant accédé au grade à la suite d'une formation continue ou par voie de concours interne
- les administrateurs du service social diplômés ou ayant accédé au grade par voie de concours interne.

3- Agencement des modules :

Les modules sont agencés dans un ordre logique incontournable qui tient compte, pour chacun, des connaissances ou de l'expérience professionnelle préalablement requises pour garantir l'assimilation graduelle de leur contenu.

III- Recommandations concernant la mise en œuvre du programme de formation et sa coordination avec les autres stratégies de promotion sociale

1- Considérer la formation des intervenants sociaux comme un projet à part entière nécessitant :

- une structure de gestion au sein de la Direction Générale de la Promotion Sociale (sous direction du travail social et de la communication) appelée à planifier, exécuter, suivre et évaluer le projet,
- une équipe régionale sous la direction de la Division de la Promotion Sociale comprenant le chef d'unité de l'action sociale et un ou plusieurs formateurs appelé(s) à planifier, exécuter, suivre et évaluer le projet.

Un tel ouvrage nécessite de :

- doter cette structure des moyens humains et matériels nécessaires à la mise en œuvre du projet,
- mettre à niveau les ressources humaines et les doter des compétences nécessaires à la gestion du programme,
- doter le projet en ressources financières nécessaires à la gestion du projet et à sa pérennisation.

2- Mobiliser et informer l'ensemble des intervenants sociaux aux niveaux central, régional et local sur les objectifs, les

stratégies et les actions retenus dans le projet de formation :

- organiser des réunions régionales de restitution, d'information et de mobilisation autour du projet de formation,
- disséminer auprès des agents sociaux les informations nécessaires sur le projet de formation à travers la publication d'un document résumant le projet.

3- Intégrer « la planification par objectifs » comme mode de gestion des programme de promotion sociale destinés aux familles et aux enfants :

- former les gestionnaires des programmes aux niveaux central et régional,
- fixer des objectifs quantifiables et des indicateurs de suivi et de mesure,
- mesurer l'impact des programmes de formation en fonction des objectifs fixés pour chaque programme.

4- Développer un système d'information et de collecte des données sur les programmes de promotion sociale liés aux familles et aux enfants

5- Prévoir des mécanismes d'évaluation de l'impact de la formation sur l'amélioration des modes d'intervention des agents et de la situation des populations ciblées

6- Informer et communiquer avec le public et les partenaires sur les services offerts en matière de prise en charge des problématiques liées à l'enfance

Conclusions générales

Par cet ouvrage, nous avons tenté de relever trois défis qui nous tiennent à cœur :

1- Préciser le référentiel de pratique professionnelle des intervenants sociaux exerçant au sein des institutions de la « promotion sociale » en insistant, notamment, sur :

- une description détaillée des missions, des fonctions et des activités de l'intervenant social ;
- une description du profil professionnel requis de l'intervenant social, formulé en termes de savoirs, de savoirs-faire, de savoirs-être et de savoirs-apprendre.

2- Elaborer un référentiel des compétences qui sous-tendent les activités professionnelles clés. Ces compétences sont transférables et applicables aux différentes situations d'exercice.

3- Elaborer un référentiel de formation initiale (académique et/ou pratique) et un plan de formation complémentaire fondé sur l'appréciation des écarts entre le profil actuel et le profil souhaité de l'intervenant social en terme de performance professionnelle.

Parmi les outputs de ce travail:

1- L'élaboration de deux parcours d'études supérieures en travail social à l'INTES qui ont vu le jour depuis l'année universitaire 2007-2008 sous le régime «L.M.D»:

- Une licence fondamentale en service social
- Une licence appliquée en intervention sociale

2- L'élaboration d'un plan de formation complémentaire au profit des intervenants sociaux de première ligne.

Ledit plan de formation vise, principalement, à réduire l'écart entre les compétences requises telles que décrites dans le référentiel et les compétences actuelles constatées. Il est présenté en un ensemble cohérent de trente (30) modules intégrant, chacun, les objectifs de formation visés, les compétences professionnelles y afférentes, les prés requis nécessaires, les catégories d'agents concernés ainsi que le volume horaire à y consacrer.