# 104020100 - TRAVAILLEUR(SE) SOCIAL

104020100

Créé le **20/01/2018**
Modifié le **18/06/2025**

**Employés et cadres - 05B**

**Rubriques de la fiche :**


FINALITÉ
ACTIVITÉS
COMPÉTENCES REQUISES
COMPÉTENCES OÙ UNE PROGRESSION...


## FINALITÉ

Contribuer au développement du lien social et à la prévention des risques d'exclusion sociale, par une démarche de valorisation et d'implication des personnes :
- en favorisant le développement de leur autonomie et de leurs compétences,
- en facilitant leur insertion sociale et professionnelle,
- en développant les dynamiques collectives et d'entraides

## ACTIVITÉS

Proposer une offre de travail social en amont de la demande des familles (proactivité)

Evaluer, analyser les situations des familles pour les contextualiser

Développer la capacité à agir des personnes en les accompagnant à valoriser leurs potentiels et à dépasser des dispositifs d'assistance (investissement social – inclusion sociale et numérique)

Effectuer un diagnostic de la situation de la famille et négocier avec elle les objectifs et modalités d'accompagnement

Concevoir, mettre en œuvre et évaluer des interventions collectives

Participer à la transversalité avec les autres métiers de la Caf (prestation, relations de services, contrôle et action sociale)

## COMPÉTENCES REQUISES

| 1. SAVOIRS (CLIQUER SUR EXIGENCE REQUISE POUR AVOIR LE DÉTAIL DE LA NOTATION) | Exigence requise | Clé |
|---|---|---|
| **NEW1.1.1.R Problématiques sociales, économiques, culturelles et sociologiques**<br>"**Définition de la compétence :**<br>Connaissances des problématiques sociétales, économiques, conjoncturelles et sociologiques<br><br>**Compétence détaillée :**<br>- Connaissance des politiques publiques et leur mise en œuvre au sein des territoires (LFSS, grandes orientations de politiques publiques, etc.)<br>- Connaissance des principaux acteurs et des opérateurs des politiques publiques : collectivités, services de l'état, tissu associatif, secteur marchand (développement et maintien des services aux familles, DLA : prévenir et aider la gestion des associations)<br>- Connaissance des territoires et des schémas de développement (SDSF et CTG)" | Pratique courante | |
| **NEW1.1.2.R Orientations stratégiques et politiques de l'Institution et/ou de la branche**<br>"**Définition de la compétence :**<br>Orientations politiques et stratégiques de l'Institution (organisation, missions, système de financement de la Sécurité sociale etc.) et/ou de la branche Famille (Convention d'Objectifs et de Gestion) Politique de sécurité du SI (PSSI) Charte nationale d'évolution du SI<br><br>**Compétence détaillée :**<br>- Orientations politiques et stratégiques de l'Institution<br>- Organisation de la Sécurité sociale et système de financement<br>- Convention d'Objectifs et de Gestion (COG)<br>- Politique de sécurité du SI / Charte nationale d'évolution du SI / Stratégie IT<br>- Organisation de la branche Famille" | Pratique courante | |
| **NEW1.1.3.R Orientations stratégiques et politiques de l'organisme**<br>"**Définition de la compétence :**<br>Orientations politiques et stratégiques de l'organisme (CPOG de l'organisme, Schémas directeurs, conventions de service etc.) Cartographie des processus (fonctions/activités globales assurées par l'organisme)<br><br>**Compétence détaillée :**<br>- CPOG de l'organisme<br>- Culture et valeurs de l'organisme<br>- Projet d'entreprise<br>- Schéma directeur par métier<br>- Conventions de service<br>- Projets de l'organisme ou de service" | Pratique courante | |
| **NEW1.1.4.R Organisation de son environnement de travail, du service et du processus concerné**<br>"**Définition de la compétence :**<br>Organisation des processus liés à son environnement de travail, des indicateurs qualité liés au périmètre d'activité et connaissance de son niveau de délégation | Pratique courante | |

**Compétence détaillée :**
- Organisation de la Caisse (services, métiers, etc.)
- Rôles et missions des différents interlocuteurs à l'intérieur d'un service
- Processus et procédures en vigueur
- Indicateurs de performance et de qualité de son activité
- Connaissance de son niveau de délégation"

---

**NEW1.1.5.R Réseau partenarial** — Pratique courante

**Définition de la compétence :**
Rôle, missions et organisation des partenaires externes (Conseil général, collectivités territoriales, etc.)

**Compétence détaillée :**
- Collectivités territoriales et élus
- Associations
- Entreprises partenaires (fournisseurs, prestataires, crèches privées, etc.)
- Acteurs de la protection sociale (interbranche, pôle emploi, maisons France Services)
- Autres acteurs publics (tutelle, administration, UGAP, etc.)
- Bailleurs

---

**NEW1.2.1.R Législation liée aux prestations familiales** — Pratique courante

**Définition de la compétence :**
Législation et règles d'application relatives aux prestations familiales (conditions d'ouverture des droits, liquidation, suivi, etc.)

**Compétence détaillée :**
- Enfants, Logement et Complément de revenus

---

**NEW1.2.10.R Droit de la Famille** — Pratique courante

**Définition de la compétence :**
Obligations légales et réglementaires qui régissent les mariages, l'union libre, les PACS, les diverses formes de désunions (séparation, annulation, divorce), la filiation, l'autorité parentale, la tutelle

**Compétence détaillée :**
- Les différentes formes d'unions et de désunions
- Les principes de subsidiarité, l'obligation alimentaire (pension alimentaire et prestation compensatoire)
- La médiation familiale
- Le tribunal aux affaires familiales (aide sociale à l'enfance, placement, tutelles etc.)

---

**NEW1.2.2.R Réglementation liée aux aides financières individuelles** — Pratique courante

**Définition de la compétence :**
Réglementation applicable en matière d'Action sociale (règlement intérieur etc.)

**Compétence détaillée :**
- Réglements intérieurs des partenaires et conditions d'attribution des aides financières individuelles (AFI)
- Circuits de transmission et de validation auprès des partenaires
- Réglement intérieur d'Action sociale de l'organisme

---

**NEW1.2.4.R Législation et réglementation des partenaires** — Initiation

**Définition de la compétence :**
Réglementation applicable au niveau des partenaires (Trésor public, pôle emploi, conseil général, CPAM, intercommunalité, etc.), droit des associations, des PMI

**Compétence détaillée :**
- Politiques et orientations AS et articulation avec les orientations et la politique sociale et familiale de la branche Famille
- Offres de services des principaux partenaires
- Organismes partenaires / collectivités, associations entreprises et leur organisation
- Enjeux du Schéma départemental de services aux familles (SDSF) et de la Convention territoriale globale (CTG)

---

| **2. SAVOIRS FAIRE MÉTIERS (CLIQUER SUR EXIGENCE REQUISE POUR AVOIR LE DÉTAIL DE LA NOTATION)** | **Exigence requise** | **Clé** |
|---|---|---|

**NEW2.1.1.R Relation usager (allocataires, partenaires, tiers, etc.)** — Maîtrise

**Définition de la compétence :**
Techniques de gestion de la relation client (normes de présentation et de langage, écoute active, reformulation, personnalisation, directivité et conclusion de l'entretien, offre sur rebond, etc.)

**Compétence détaillée :**
- Analyse de la situation allocataire
- Définition de l'offre de service adaptée
- Utilisation adaptée des différents canaux (accueil physique, accueil téléphonique, mails, réponses par courrier, appels sortants, etc.)

---

**NEW2.1.3.R Accompagnement social individuel et collectif** — Maîtrise

**Définition de la compétence :**
Conception des projets individuels et collectifs d'accompagnement social et techniques liées à la médiation

**Compétence détaillée :**
- Approches autour de l' « aller vers »
- Techniques de questionnement global d'une situation sociale
- Approche systémique
- Elaboration et évaluation de plans d'actions dans une logique référent de parcours
- Approches autour des actions collectives

---

**NEW2.1.4.R Développement des territoires et des partenaires** — Pratique courante

**Définition de la compétence :**
Méthodologies de connaissance des territoires, des besoins et comportements des familles

**Compétence détaillée :**
- Diagnostic de territoires
- Accompagnement des réponses adaptées aux besoins des familles et mobilisation des acteurs

- Relations institutionnelles
- Accompagnement des structures en difficulté, en déclinant des offres de services spécifiques

**NEW2.8.1.R Outils bureautiques** — Pratique courante

"**Définition de la compétence :**
Production de documents pour communiquer des idées, rendre compte et valoriser des travaux
Adaptation de documents en fonction de l'usage envisagé

**Compétence détaillée :**
- Traitement de texte et mise en page (Word), Tableur de feuilles de calcul (Excel)
- Diaporama - Powerpoint (mise en forme, gestion des diapositives etc.)
- Edition textuelle (mise en forme des caractères d'un texte, saisie etc.)"

**NEW2.8.2.R Outils collaboratifs** — Pratique courante

**Définition de la compétence :**
Solutions partagées de communication, de production et de coordination accessibles à différents participants

**Compétence détaillée :**
- Outils de communication (messagerie instantanée, réseau social interne etc.)
- Outils de production (document partagé, sondage en ligne, tableau de bord intéractif etc.)
- Outils de coordination (agenda, planificateur, cloud etc.)

**NEW2.8.4.R Techniques de traitement des applications métier et outils associés** — Maîtrise

**Définition de la compétence :**
Sources d'informations (modes opératoires, guides et manuels d'utilisateurs, base de données), procédures de travail (prestations familiales/sociales, comptable, informatique, édition des composants, paie…) et fonctionnalités associées

**Compétence détaillée :**
- Prestations individuelles (outils de contrôle des flux, de traitement des prestations individuelles, de production documents sortants, de suivi des pièces, d'interface avec le SI, etc.)
- Prestations collectives (outils d'aide financière d'action sociale, de maîtrise de l'activité et de l'information en action sociale, etc.)
- Aide financière individuelle (outils d'aide financière individuelle, d'aide aux temps libres et d'allocation au logement temporaire, etc.)
- Recouvrement (outils de recouvrement amiable et contentieux)
- Gestion des pensions alimentaires
- Relations avec les clients externes (usagers : démarches et simulations usagers, espace usagers, gestion de la relation usager ; partenaires : espace partenaires)
- Fonctions transverses (GA/Paie, développement RH, finance, comptabilité, budget, contrôle de gestion, patrimoine immobilier, domotique, inventaire comptable, uutil de sollicitation, etc.)
- Gestion du SI (outils de pilotage de la Fonction SI, de production exploitation supervision , d'Api Management et de BPM, etc.)
- Pilotage (tableaux de bord et outils de projection / simulation, etc.)
- Outils de décisionnel et technologies big data et datamining
- Open data et Open innovation (démarches appelées à s'enrichir et à s'améliorer au fur et à mesure que de nouvelles données sont publiées, process d'innovation basés sur le partage et l'ouverture des données, etc.)
- Nomenclature et modèle (nomenclatures des territoires et adresses, des modèles de documents, etc.)

**NEW2.9.1.R Techniques de recherche et veille d'information** — Pratique courante

"**Définition de la compétence :**
Recherche et veille d'information pour répondre à un besoin d'information et se tenir informé de l'actualité d'un sujet

**Compétence détaillée :**
- Identification et utilisation d'un moteur de recherche ou d'un service en ligne
- Evaluation de la source d'une information (indices de qualité d'une page web, d'une information ou d'une image etc.)"

**NEW2.9.5.R Techniques de protection des données personnelles et de la vie privée** — Maîtrise

**Définition de la compétence :**
Maîtrise des traces et gestion des données personnelles pour protéger sa vie privée et celle des autres, et adopter une pratique éclairée

**Compétence détaillée :**
- Gestion de ses données personnelles (comprendre les conditions générales d'utilisation d'un service en ligne et sa politique d'utilisation des données)
- Collecte des données personnelles (notions de données à caractère personnel etc.)
- Navigation sur Internet (traces, cookies etc.)

| **3. SAVOIRS FAIRE TRANSVERSES** | **Exigence requise** | **Clé** |
|---|---|---|
| **NEW3.1.1.R Adaptabilité** | Maîtrise | |

**Définition de la compétence :**
Adopter le comportement approprié face à une situation.

**Niveaux d'exercice de la compétence :**
1- Initiation : S'adapter à des situations connues et récurrentes et/ou des interlocuteurs réguliers
2- Pratique courante : S'adapter à des situations variées et/ou des interlocuteurs variés
3- Maîtrise : S'adapter à des situations nouvelles et/ou des interlocuteurs nouveaux
4- Expertise : S'adapter rapidement et en toutes circonstances à toute situation.

**NEW3.1.10.R Gestion de projet** — Pratique courante

**Définition de la compétence :**
Mettre en œuvre les démarches, méthodologies et outils de la gestion de projets

**Niveaux d'exercice de la compétence :**
1- Initiation : Travailler en mode projet en utilisant les outils de gestion spécifiques et en mettant en œuvre les méthodologies correspondantes
2- Pratique courante : Conduire un projet dans un cadre prédéfini en déclinant les objectifs opérationnels, en mobilisant les ressources et compétences nécessaires et en coordonnant le déroulement du projet jusqu'à son terme
3- Maîtrise : Concevoir un projet en définissant au travers d'un cahier des charges, les objectifs, les différentes étapes ainsi que les ressources et compétences nécessaires et en assurer le pilotage et l'évaluation
4- Expertise : Piloter et coordonner différents projets mobilisant une variété d'acteurs internes et/ou externes, analyser les interactions, anticiper les aléas et procéder aux arbitrages.

**NEW3.1.19.R Esprit critique / Force de proposition** — Pratique courante

**Définition de la compétence :**
Remettre en question l'existant, prendre du recul et replacer des propositions ou actions dans un contexte plus large

**Niveaux d'exercice de la compétence :**
1- Initiation : Emettre un avis et des suggestions adaptées sur une situation avérée
2- Pratique courante : Analyser une situation / une problématique en remettant en question ses composantes tout en veillant à formuler des propositions pertinentes et/ou nouvelles
3- Maîtrise : Replacer une situation / une problématique complexe dans une perspective plus large en remettant en question l'existant et en proposant des analyses nouvelles sous une variété d'angles
4- Expertise : Replacer une situation / une problématique complexe dans un contexte plus systémique et en apportant un éclairage stratégique

---

**NEW3.1.2.R Autonomie** — Maîtrise

**Définition de la compétence :**
Mener seul sa mission dans son périmètre d'activité tout en informant sa hiérarchie

**Niveaux d'exercice de la compétence :**
1- Initiation : Accomplir ses activités professionnelles dans le cadre d'un planning de travail pré-établi en ayant recours ponctuellement à ses collègues et/ou à sa hiérarchie
2- Pratique courante : Accomplir ses activités professionnelles dans le cadre d'objectifs prédéfinis en réalisant des points de situations périodiques et/ou en proposant des solutions dans son périmètre d'activité
3- Maîtrise : Accomplir ses activités professionnelles impliquant la définition d'objectifs opérationnels et proposer des solutions dans son périmètre d'activité à sa hiérarchie pour décision
4- Expertise : Accomplir ses activités impliquant la définition d'objectifs et la négociation des moyens correspondants et prendre des décisions dans son périmètre d'action en informant sa hiérarchie

---

**NEW3.1.20.R Rigueur** — Maîtrise

**Définition de la compétence :**
Garantir la fiabilité (données justes, vérifiées et conformes) des informations manipulées, communiquées ou à produire dans un souci de précision (niveau de finesse, mention des sources)

**Niveaux d'exercice de la compétence :**
1- Initiation : Effectuer un contrôle et une fiabilisation des données et des informations produites et utilisées dans le cadre de son activité quotidienne
2- Pratique courante : Réaliser ses activités en mettant en place des opérations régulières de contrôle et en veillant à la fiabilité des sources d'information
3- Maîtrise : Assurer la qualité et la fiabilité des travaux de son équipe / de son entité en mettant en place une démarche visant à identifier les problématiques et les risques, et à mettre en place les actions adaptées
4- Expertise : Garantir et améliorer la qualité et la fiabilité des travaux de son entité en pilotant une démarche globale

---

**NEW3.1.3.R Anticipation/Veille/ Alerte** — Pratique courante

**Définition de la compétence :**
S'appuyer sur des sources d'information, repérer celles qui peuvent être utiles et/ou alerter les interlocuteurs concernés

**Niveaux d'exercice de la compétence :**
1- Initiation : Connaître et utiliser les différentes sources d'information existantes pour se tenir informé des évolutions en cours.
2- Pratique courante : Actualiser les informations existantes et transmettre aux personnes compétentes les informations concernant le champ de son activité.
3- Maîtrise : Rechercher de nouvelles (sources) d'information, (sélectionner celles qui sont pertinentes) afin d'anticiper les évolutions à venir et d'alerter les personnes concernées.
4- Expertise : Identifier les évolutions et produire une analyse prospective afin de faciliter la prise de décision.

---

**NEW3.1.5.R Analyse/Diagnostic** — Maîtrise

**Définition de la compétence :**
Dans son environnement professionnel, identifier les éléments d'un problème ou d'une situation, les hiérarchiser et en déduire les conséquences et implications pour le domaine d'activité

**Niveaux d'exercice de la compétence :**
1- Initiation : Analyser une situation pour en identifier les principales caractéristiques
2- Pratique courante : Au travers de l'analyse d'une situation, repérer et formaliser les problématiques en jeu en vue d'en identifier les différents éléments
3- Maîtrise : Réaliser le diagnostic d'une situation en mettant en évidence les problématiques, en caractérisant les enjeux et en déduisant les impacts
4- Expertise : Réaliser le diagnostic approfondi d'une situation et proposer des actions adaptées à la résolution des problématiques analysées

---

**NEW3.1.7.R Gestion des situations difficiles** — Pratique courante

**Définition de la compétence :**
Maîtriser les situations difficiles rencontrées et mettre en œuvre des actions adaptées

**Niveaux d'exercice de la compétence :**
1- Initiation : Repérer à temps une situation de tension susceptible de dégénérer en conflit et alerter le bon interlocuteur (hiérarchie ou collègue) susceptible de la résoudre.
2- Pratique courante : Apaiser une situation de tension en adoptant le mode de communication approprié et en initiant des actions adaptées à la situation
3- Maîtrise : Savoir analyser les causes des situations de tension rencontrées et proposer les actions permettant qu'elles ne se reproduisent pas
4- Expertise : Identifier les sources de tension potentielles et concevoir des solutions adaptées pour résoudre et prévenir durablement les situations difficiles

---

**4. SAVOIRS FAIRE RELATIONNELS** — **Exigence requise** — **Clé**

---

**NEW4.1.1.R Prise de parole** — Pratique courante

**Définition de la compétence :**
Relayer et échanger des informations à l'oral de manière adaptée aux interlocuteurs et au contexte

**Niveaux d'exercice de la compétence :**
1- Initiation : Communiquer et échanger oralement de manière claire et synthètique
2- Pratique courante : Communiquer et échanger oralement en intégrant des éléments d'argumentation
3- Maîtrise : Concevoir et réaliser une allocution/présentation à un large public exigeant une adaptation en fonction de son auditoire
4- Expertise : Construire et présenter un argumentaire à une assemblée en adaptant la forme et le fond du message au contexte et à la diversité des interlocuteurs

**NEW4.1.12.R Proactivité** — Pratique courante

"**Définition de la compétence :**
Devancer une demande en ayant une attitude dynamique et une posture d'anticipation

**Niveaux d'exercice de la compétence :**
1- Initiation : Faire preuve d'un esprit d'initiative dans le cadre d'un périmètre d'activité bien défini
2- Pratique courante : Aller au devant des demandes afin de mieux satisfaire les besoins de ses interlocuteurs (allocataires, partenaires, clients internes, etc.)
3- Maîtrise : Intégrer dans les pratiques de son entité / son équipe une démarche d'anticipation des besoins en vue d'améliorer son offre de services
4- Expertise : Définir de nouvelles actions, méthodes, offres plaçant son organisme dans une stratégie de réponse globale aux besoins de ses publics"

---

**NEW4.1.2.R Rédaction** — Maîtrise

**Définition de la compétence :**
Communiquer des informations écrites de manière claire et en réponse à un objectif précis

**Niveaux d'exercice de la compétence :**
1- Initiation : Elaborer des messages écrits clairs et concis dans le respect des règles de la langue française (règles de grammaire, de conjugaison et d'orthographe, construction syntaxique)
2- Pratique courante : Elaborer des messages écrits structurés et intégrant des éléments d'argumentation (par exemple courrier d'explication, courte note, etc.)
3- Maîtrise : Elaborer une information écrite (note de service, rapport, support de communication, etc.) synthétisant des données complexes et/ou techniques, accessible à ses interlocuteurs et mettant en valeur des messages en fonction des enjeux/besoins des interlocuteurs
4- Expertise : Elaborer un dossier structuré (document stratégique, enquête, étude, projet d'évolution), synthétisant des données diverses (quantitatives / qualitatives), complexes et/ou techniques, à valeur stratégique, amené à faire référence pour les interlocuteurs de son domaine d'activité

---

**NEW4.1.3.R Ecoute active** — Maîtrise

**Définition de la compétence :**
Adopter une attitude réceptive et bienveillante, favoriser l'échange en vue d'identifier la situation et/ou les attentes de son interlocuteur.

**Niveaux d'exercice de la compétence :**
1- Initiation : Ecouter son interlocuteur, engager un échange en vue de comprendre sa situation et/ou ses attentes
2- Pratique courante : Ecouter son interlocuteur, analyser et comprendre sa demande afin d'apporter une réponse adaptée.
3- Maîtrise : Pratiquer une écoute active en reformulant le cas échéant les propos d'un interlocuteur en vue d'instaurer un échange constructif
4- Expertise : Ecouter et comprendre son interlocuteur (point de vue, stratégie d'action…) en toutes circonstances et modifier/adapter instantanément et efficacement sa réponse.

---

**NEW4.1.6.R Coopération/ partenariat / travail en réseau** — Pratique courante

**Définition de la compétence :**
Entretenir et/ou développer et/ou construire un partenariat en créant des relations constructives.

**Niveaux d'exercice de la compétence :**
1- Initiation : Participer activement aux groupes de travail transversaux et/ou collaborer avec d'autres secteurs internes ou externes pour exercer efficacement ses fonctions.
2- Pratique courante : Entretenir et/ou faire évoluer les partenariats existants internes ou externes à l'organisme en créant les conditions de la confiance réciproque
3- Maîtrise : Rechercher de nouveaux partenariats et/ou Réseaux afin de partager les bonnes pratiques dans l'objectif d'améliorer l'efficience professionnelle
4- Expertise : Identifier et construire des partenariats et/ou réseaux pour valoriser l'image de l'organisme et améliorer la performance collective

---

**NEW4.1.8.R Posture de service** — Pratique courante

**Définition de la compétence :**
Fournir une prestation à partir d'un besoin en créant une relation de confiance pérenne et en s'assurant de la satisfaction client

**Niveaux d'exercice de la compétence :**
1- Initiation : Analyser les demandes de l'interlocuteur pour proposer un service adapté dans une démarche d'écoute client
2- Pratique courante : Identifier les besoins de l'interlocuteur dans sa globalité, et proposer un service adapté dans une logique de satisfaction client
3- Maîtrise : Concevoir et mettre en place une démarche de recensement des besoins et d'évaluation de la satisfaction client en vue d'identifier des axes d'amélioration en matière de qualité de service
4- Expertise : Concevoir et mettre en place une offre de services avec des actions adaptées, des indicateurs de performance et de satisfaction-client et des instances dédiées permettant de piloter la relation de service

---

**COMPÉTENCES OÙ UNE PROGRESSION EST ATTENDUE** X