



DIU Gestionnaire de cas

Articulation entre gestion de cas et travail social en
pratique

Angélique KERRIEN
Gestionnaire de cas MAIA Paris Nord Ouest

Sommaire

Introduction sur les référentiels

Compétences gestionnaires de cas et travailleurs sociaux

Alignement des compétences

Similitudes

Particularités

Complémentarités

Activités

Exemples d'articulation Gestionnaire de CAS / Travailleur social

Favoriser l'articulation

Introduction aux référentiels

- Présentations des référentiels très différentes :
 - Assistante sociale (AS) et CESHF :
 - Domaines de compétence, compétences, savoir-faire
 - Fonctions, Activités, pour les CESHF des tâches
 - Gestionnaire de cas (GC) :
 - 5 Compétences déclinées en 38 Savoir-faire
 - 7 Activités déclinées en tâches

Référentiel d'activités

1. Entretien relationnel avec la personne et son entourage

Entretien d'accompagnement et de soutien.
Médiation entre des personnes et des groupes.
Accompagnement de la personne dans une information progressive.
Vigilance pro-active de l'évolution de la situation.
Recherche de l'adhésion de la personne (notamment pour le recueil et le partage d'informations).
Présentation du rôle de gestionnaire de cas et du cadre d'intervention (MAIA, partenariat...).

2. Recueil d'informations à l'aide d'un outil multidimensionnel (2) standardisé et validé

■ Prise de connaissance de l'origine et du contexte de la demande :

- prise de connaissance de la demande de la personne ;
- identification des critères justifiant l'inclusion en gestion de cas.



GC

REFERENTIEL D'ACTIVITES

Les fonctions/activités des assistants de service social s'exercent en référence à des repères éthiques et déontologiques garantissant la qualité de leurs interventions

FONCTIONS	ACTIVITES
Accueil / Evaluation / Information / Orientation	<ul style="list-style-type: none"> Entrer en relation ou mettre à disposition d'une personne et recueillir des éléments de connaissance permettant la compréhension de sa demande. Informers la personne sur les procédures, les différents acteurs, l'accès aux droits, à la santé Evaluer la situation en tenant compte des potentialités de la personne et de son environnement Orienter la personne vers un service interne ou vers l'extérieur en fonction du diagnostic posé
Accompagnement social	<ul style="list-style-type: none"> Apporter une aide à la personne en fonction ses propres ressources et celles de son environnement (famille, milieu de travail, etc. ...) Collaborer au plan d'action avec la personne en coordonnant les différents dispositifs, en tenant compte de ses ressources, de son environnement, des besoins et du contexte. Négocier au cas échéant avec la personne et les équipes de soins Rechercher et mobiliser les services, coordonner, solliciter le travail d'accompagnement de divers dispositifs sociaux Evaluer avec la personne l'impact des actions et les ajuster en conséquence Réaliser des actes professionnels, organiser, classer, transmettre dans le respect du droit et de la réglementation en vigueur
Médiation	<ul style="list-style-type: none"> Participer à la régulation sociale ou familiale de situations de tensions ou de conflits Négocier pour les personnes auprès des associations, les institutions, les services publics Assurer un rôle d'interface entre la personne et les institutions sollicitant les équipes institutionnelles ou individuelles
Valeurs sociales/Espérer/Formation	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la validé documentaire Recueillir/classer/qualifier/analyser des données sociales via un secteur d'intervention Réaliser des rapports d'activité Faire des propositions et participer à la mise en œuvre de la politique d'action sociale de l'organisme employeur Apporter un éclairage social et déontologique au sein d'équipes d'autorité de décision Contribuer à l'élaboration de documents à destination des personnes ou les autres concernés concernant l'application des dispositifs, les pratiques



AS_annexes.pdf

B.O. Bulletin officiel n° 38 du 15 octobre 2009

Référentiel des activités professionnelles

Fonctions	Activités	Savoir-faire
<p>Experte et conseil scientifique et technique</p> <ul style="list-style-type: none"> gestion de projet social évaluation des interventions (suivi, mesure d'impact, bilan de compétences) évaluation des dispositifs d'aide sociale évaluation des pratiques professionnelles évaluation des besoins sociaux évaluation des besoins culturels 	<ul style="list-style-type: none"> réaliser un diagnostic technique mettre à disposition des offres de services évaluer les besoins sociaux mettre en œuvre les actions proposer une action corrective s'il y a lieu 	<ul style="list-style-type: none"> réaliser, conseiller sur différents thèmes diagnostiquer les besoins sociaux évaluation (prise en compte des cultures, coutumes, budget, autres contraintes) évaluation des besoins sociaux évaluation des besoins culturels évaluation des besoins sociaux évaluation des besoins culturels évaluation des besoins sociaux évaluation des besoins culturels
<p>Accueil des individus et des groupes</p> <ul style="list-style-type: none"> accueil des personnes accueil des familles accueil des groupes 	<ul style="list-style-type: none"> organiser les conditions matérielles d'accueil écouter les besoins, attentes, demandes accueillir les personnes écouter les besoins, attentes, demandes accueillir les familles accueillir les groupes 	<ul style="list-style-type: none"> organiser les conditions matérielles d'accueil écouter les besoins, attentes, demandes accueillir les personnes écouter les besoins, attentes, demandes accueillir les familles accueillir les groupes
<p>Elaboration du diagnostic social</p> <ul style="list-style-type: none"> évaluation des besoins sociaux évaluation des besoins culturels évaluation des besoins sociaux évaluation des besoins culturels 	<ul style="list-style-type: none"> analyser la demande sociale analyser les besoins sociaux analyser les besoins culturels analyser les besoins sociaux analyser les besoins culturels 	<ul style="list-style-type: none"> analyser la demande sociale analyser les besoins sociaux analyser les besoins culturels analyser les besoins sociaux analyser les besoins culturels
<p>Mise en œuvre d'un projet individuel et collectif avec les personnes</p> <ul style="list-style-type: none"> évaluation des besoins sociaux évaluation des besoins culturels évaluation des besoins sociaux évaluation des besoins culturels 	<ul style="list-style-type: none"> mettre en œuvre les actions proposer une action corrective s'il y a lieu proposer une action corrective s'il y a lieu proposer une action corrective s'il y a lieu 	<ul style="list-style-type: none"> mettre en œuvre les actions proposer une action corrective s'il y a lieu proposer une action corrective s'il y a lieu proposer une action corrective s'il y a lieu
<p>Evaluation du projet</p> <ul style="list-style-type: none"> évaluation des besoins sociaux évaluation des besoins culturels évaluation des besoins sociaux évaluation des besoins culturels 	<ul style="list-style-type: none"> évaluer les besoins sociaux évaluer les besoins culturels évaluer les besoins sociaux évaluer les besoins culturels 	<ul style="list-style-type: none"> évaluer les besoins sociaux évaluer les besoins culturels évaluer les besoins sociaux évaluer les besoins culturels



DECESF_referentiel_prof_dispence_245581 (1).pdf

Compétences du GC

GC

Evaluer une
situation
complexe

Elaborer et
conduire un PSI

Communiquer et
conduire une
relation

Mettre en œuvre
l'éducation pour
la santé

Organiser et
coordonner les
interventions

Domaines de compétences de l'AS

AS

Conduite de
l'intervention
sociale d'aide à
la personne

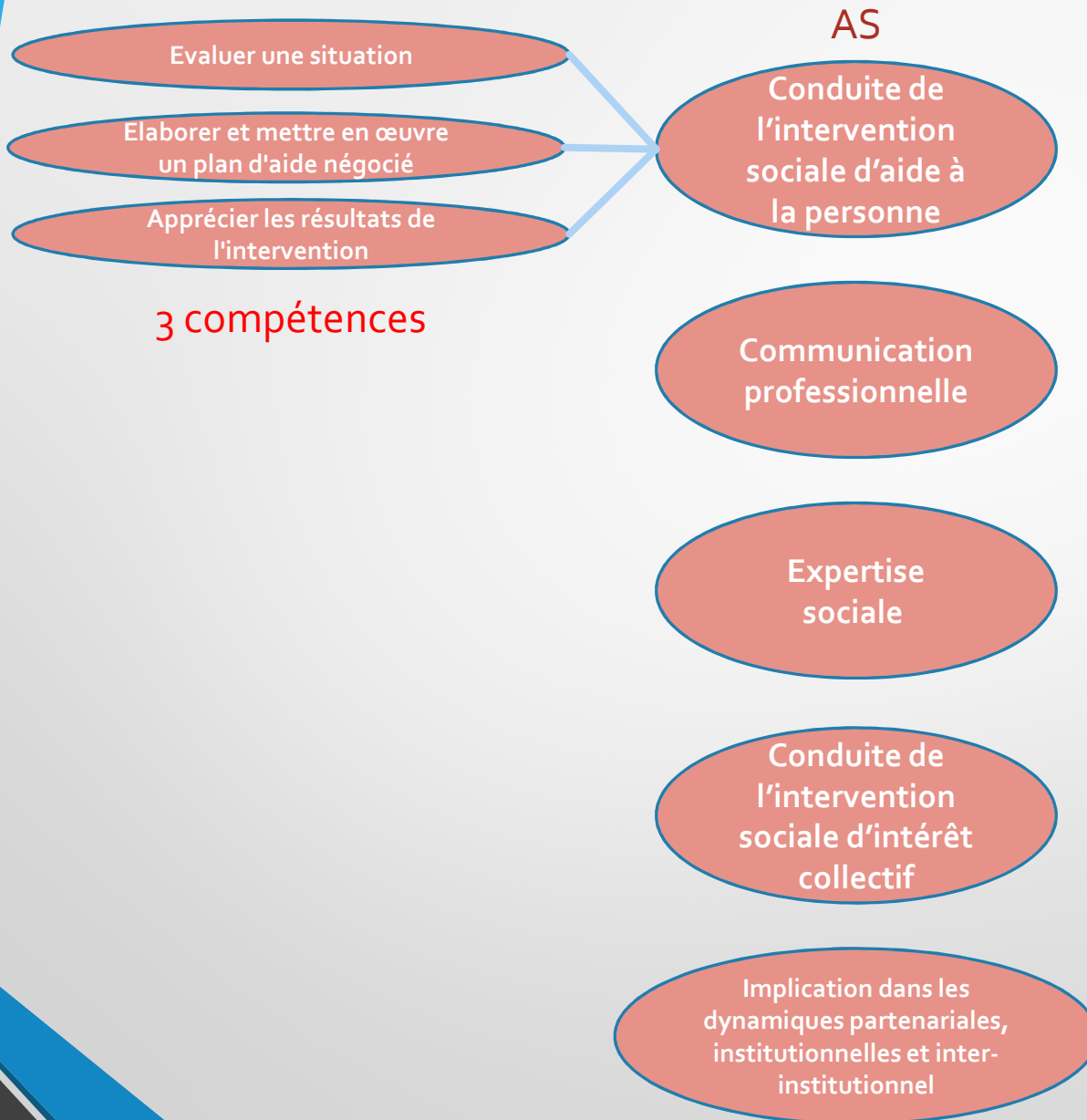
Communication
professionnelle

Expertise
sociale

Conduite de
l'intervention
sociale d'intérêt
collectif

Implication dans les
dynamiques partenariales,
institutionnelles et inter-
institutionnel

Domaines de compétences de l'AS



Domaines de compétences de l'AS

AS

Evaluer une situation

Elaborer et mettre en œuvre
un plan d'aide négocié

Apprécier les résultats de
l'intervention

Communication
professionnelle

Expertise
sociale

Conduite de
l'intervention
sociale d'intérêt
collectif

Implication dans les
dynamiques partenariales,
institutionnelles et inter-
institutionnel

Domaines de compétences de la CESF

CESF

Intervention sociale d'aide à personne dans les domaines de la vie quotidienne

Communication professionnelle

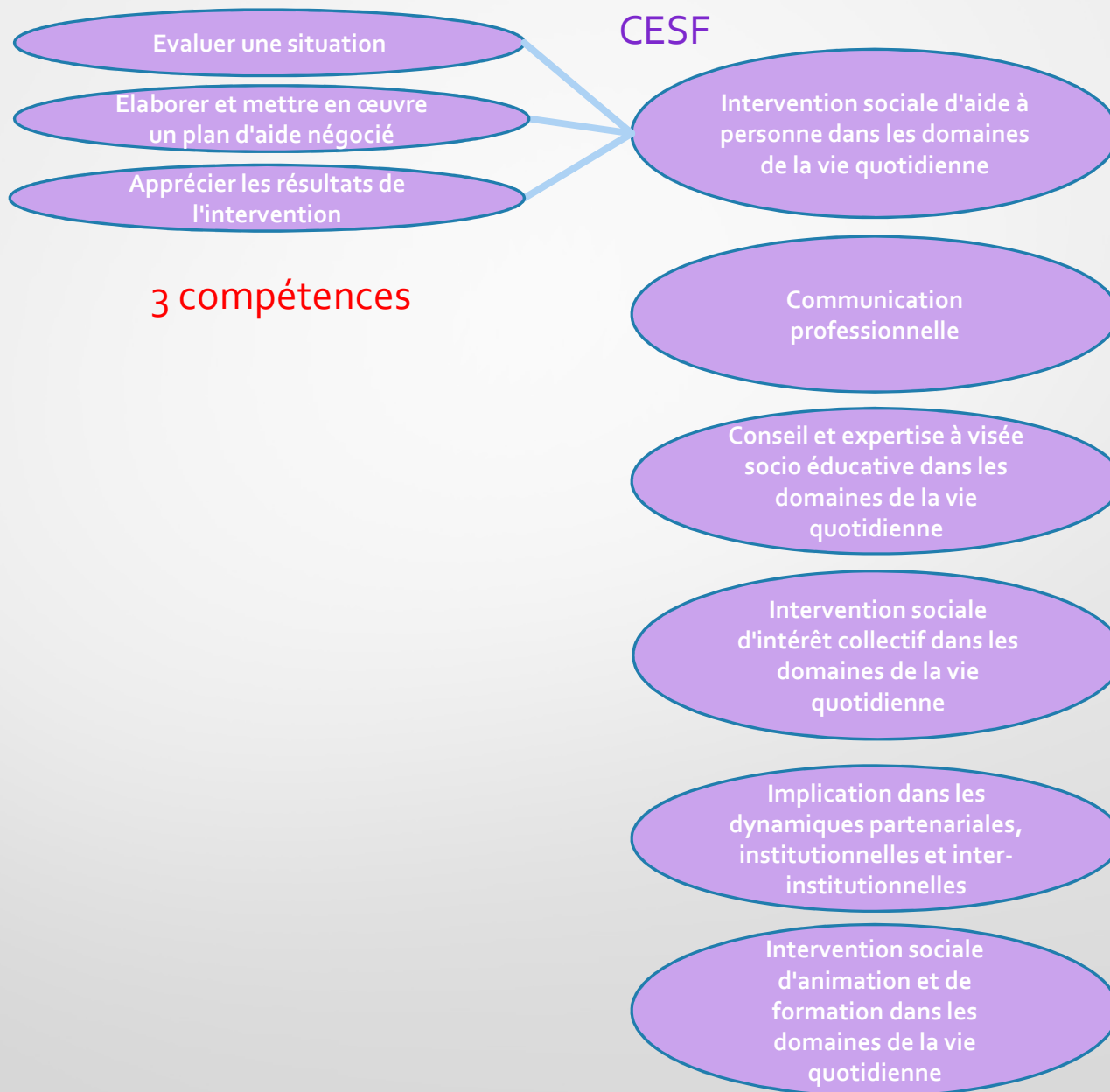
Conseil et expertise à visée socio éducative dans les domaines de la vie quotidienne

Intervention sociale d'intérêt collectif dans les domaines de la vie quotidienne

Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et inter-institutionnelles

Intervention sociale d'animation et de formation dans les domaines de la vie quotidienne

Domaines de compétences de la CESF



Domaines de compétences de la CESF

CESF

Evaluer une situation

Elaborer et mettre en œuvre
un plan d'aide négocié

Apprécier les résultats de
l'intervention

Communication
professionnelle

Conseil et expertise à visée
socio éducative dans les
domaines de la vie
quotidienne

Intervention sociale
d'intérêt collectif dans les
domaines de la vie
quotidienne

Implication dans les
dynamiques partenariales,
institutionnelles et inter-
institutionnelles

Intervention sociale
d'animation et de
formation dans les
domaines de la vie
quotidienne

Rapprochement des compétences

GC

Evaluer une situation complexe

Elaborer et conduire un PSI

Communiquer et conduire une relation

Mettre en œuvre l'éducation pour la santé

Organiser et coordonner les interventions

AS

Evaluer une situation

Elaborer et mettre en œuvre un plan d'aide négocié

Apprécier les résultats de l'intervention

Communication professionnelle

Expertise sociale

Conduite de l'intervention sociale d'intérêt collectif

Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et inter-institutionnel

CESF

Evaluer une situation

Elaborer et mettre en œuvre un plan d'aide négocié

Apprécier les résultats de l'intervention

Communication professionnelle

Conseil et expertise à visée socio éducative dans les domaines de la vie quotidienne

Intervention sociale d'intérêt collectif dans les domaines de la vie quotidienne

Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et inter-institutionnelles

Intervention sociale d'animation et de formation dans les domaines de la vie quotidienne

Similitudes

GC

Evaluer une situation complexe

Elaborer et conduire un PSI

AS

Evaluer une situation

Elaborer et mettre en œuvre un plan d'aide négocié

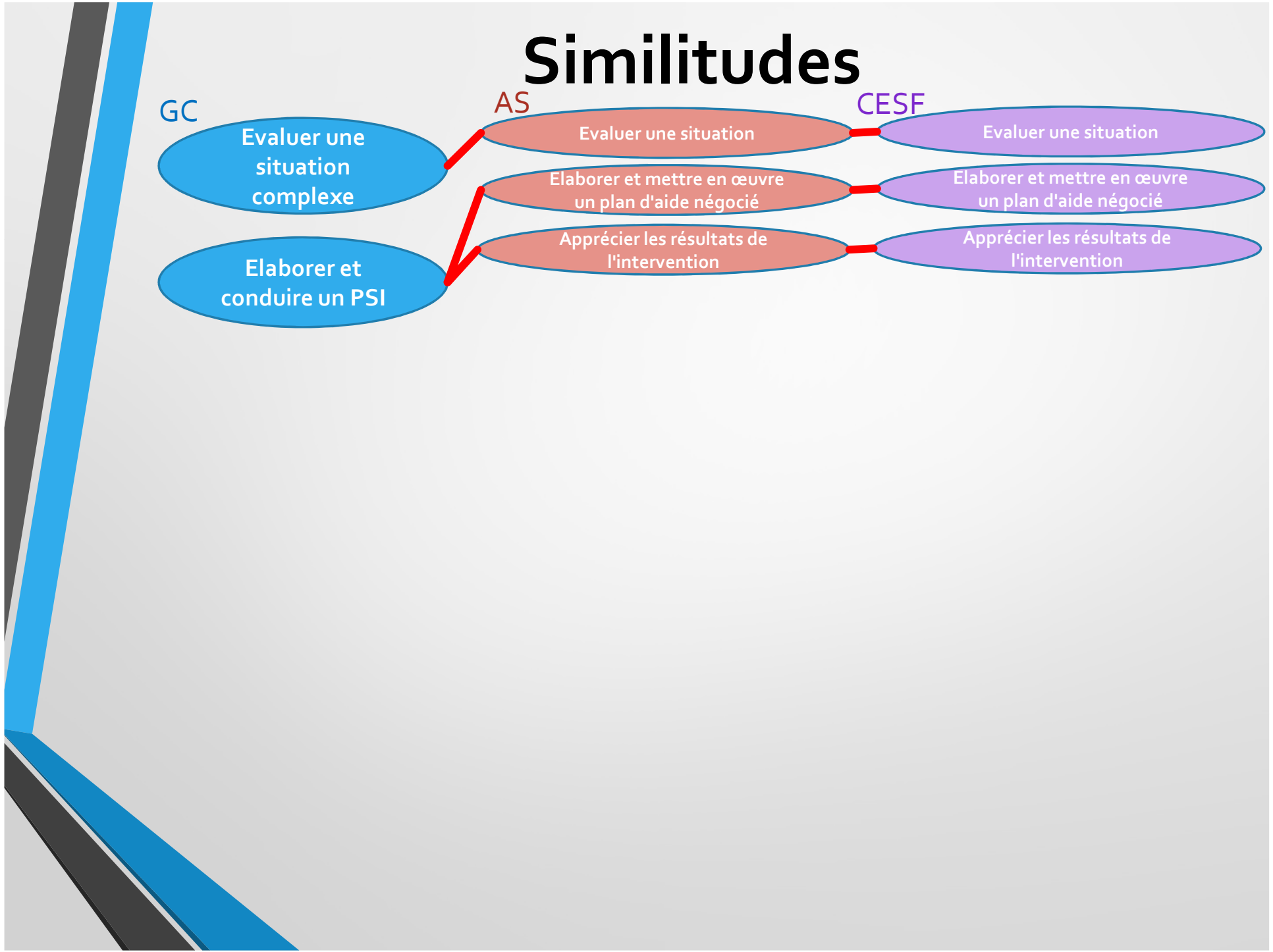
Apprécier les résultats de l'intervention

CESF

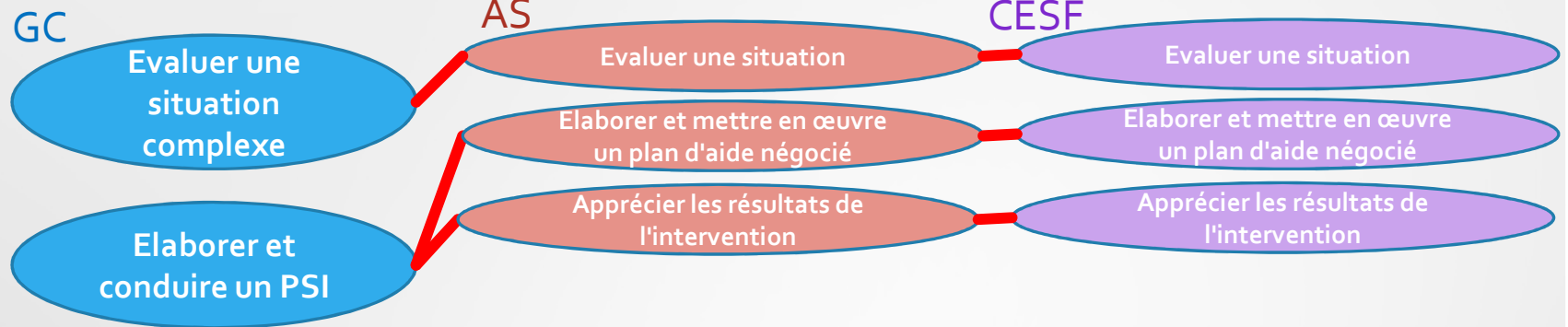
Evaluer une situation

Elaborer et mettre en œuvre un plan d'aide négocié

Apprécier les résultats de l'intervention



Particularités



- Accompagnement individuel
 - GC : uniquement des personnes âgées
 - AS/CESF : potentiellement public plus varié
 - GC : complexité de la situation
 - GC : pas un plan d'aide, mais PSI

Activités

GC

Evaluer une situation complexe

Elaborer et conduire un PSI

AS

Evaluer une situation

Elaborer et mettre en œuvre un plan d'aide négocié

Apprécier les résultats de l'intervention

CESF

Evaluer une situation

Elaborer et mettre en œuvre un plan d'aide négocié

Apprécier les résultats de l'intervention

Entretien relationnel avec la personne et son entourage

Recueil d'information à l'aide d'un outil multidimensionnel standardisé et validé

Synthèse de l'évaluation multidimensionnelle à domicile

Définition, formalisation et rédaction d'un plan de services individualisé.

Réajustement du plan en fonction de :

- la négociation avec la personne.
- l'évolution des besoins et des préférences
- des évaluations régulières
- la coordination.

Entrer en relation/se mettre à disposition d'une personne et recueillir des éléments de connaissance permettant la compréhension de sa demande

Evaluer la situation en tenant compte des potentialités de la personne et de son environnement

Négocier un contrat d'action avec la personne et en organiser le suivi

Evaluer avec la personne l'impact des actions et les ajuster en conséquence

Informar la personne sur les procédures, les différents acteurs, l'accès aux droits, à la santé et l'orienter la personne soit vers un service interne soit vers l'extérieur en fonction du diagnostic posé

Accueil et évaluation du projet

Élaboration du diagnostic social

Conception et mise en œuvre du projet individuel avec la personne

Conseils et/ou actions pour améliorer et gérer les domaines de la vie quotidienne

Activités

GC

Evaluer une situation complexe

Elaborer et conduire un PSI

AS

Evaluer une situation

Elaborer et mettre en œuvre un plan d'aide négocié

Apprécier les résultats de l'intervention

CESF

Evaluer une situation

Elaborer et mettre en œuvre un plan d'aide négocié

Apprécier les résultats de l'intervention

Coordination

Entretien relationnel avec la personne et son entourage

Recueil d'information à l'aide d'un **outil multidimensionnel standardisé et validé**

Synthèse de l'évaluation multidimensionnelle à domicile

Définition, formalisation et rédaction d'un **plan de services individualisé.**

Réajustement du plan en fonction de :
 - la négociation avec la personne.
 - l'évolution des besoins et des préférences
 - des évaluations régulières
la coordination.

Entrer en relation/se mettre à disposition d'une personne et recueillir des éléments de connaissance permettant la compréhension de sa demande

Evaluer la situation en tenant compte des potentialités de la personne et de son environnement

Négocier un contrat d'action avec la personne et en organiser le suivi

Evaluer avec la personne l'impact des actions et les ajuster en conséquence

Informar la personne sur les procédures, les différents acteurs, l'accès aux droits, à la santé et l'orienter la personne soit vers un service interne soit vers l'extérieur en fonction du diagnostic posé

Accueil et évaluation du projet

Élaboration du diagnostic social

Conception et mise en œuvre du projet individuel avec la personne

Conseils et/ou actions pour améliorer et gérer les domaines de la vie quotidienne

Similitudes

- Compétences professionnelles communes :
 - En première approche identique



- Savoir faire communs :
 - Etablir une relation professionnelle (AS/CESF) / **Savoir adapter les informations transmises et maintenir une communication verbale et non verbale (GC)**
 - Elaborer, gérer et transmettre de l'information (AS/CESF) / **Communiquer avec les autres professionnels et les partenaires sur le dispositif MAIA et la gestion de cas (GC)**
 - **Transférer les connaissances et les compétences (CESF)** / **Transmettre ses savoir-faire auprès des nouveaux personnels et des stagiaires (GC)** / **Développer et transférer ses connaissances professionnelles (AS)**

Particularités

- Compétences professionnelles communes :
 - En première approche identique, mais



- La communication professionnelle GC plus développée:
 - **Ecouter** la personne.
 - Définir, établir et créer les conditions et les modalités de la communication propices à l'intervention du gestionnaire de cas en **tenant compte du niveau de compréhension de la personne**, de sa demande, de son histoire de vie et du contexte de la situation.
 - Informer la personne en recherchant son **consentement**.
 - **Négocier** le contenu du programme d'intervention avec la personne.
 - **Négocier** la mise en œuvre du programme d'intervention avec l'entourage et les professionnels en tenant compte de la volonté de la personne.
- Lien avec le pilote
 - Identifier et analyser les écarts constatés entre les réponses nécessaires aux besoins de la personne et celles apportées compte tenu des ressources du territoire, en vue de l'amélioration du service rendu sur le territoire.

Activités



Recherche de l'adhésion de la personne

Médiation entre des personnes et groupes

Etablir des relations et mettre en relation l'ensemble des intervenants de l'environnement des groupes sociaux

Communication d'informations

GC

AS

CESF

Communiquer et conduire une relation

Communication professionnelle

Communication professionnelle

Informations et conseils à la personne et son entourage sur les ressources du territoire appropriées à ses demandes et orientation vers les intervenants

Présentation du rôle de gestionnaire de cas et du cadre d'intervention

Accueil stagiaire ou nouveau personnel

Réalisation d'action de formation

Transmission d'informations orales et écrites aux médecins et professionnels

Alerte du pilote sur les écarts constatés entre les réponses aux besoins de la personne et celles apportées compte tenu des ressources du territoire

Participer à la régulation sociale ou familiale de situations de tensions ou de dysfonctionnement

Représenter par délégation son institution auprès de partenaires

Contribuer à la professionnalisation des étudiants en formation

Actualiser ses connaissances et développer des compétences dans le cadre de la formation continue

Conception d'informations à destination des usagers, des partenaires

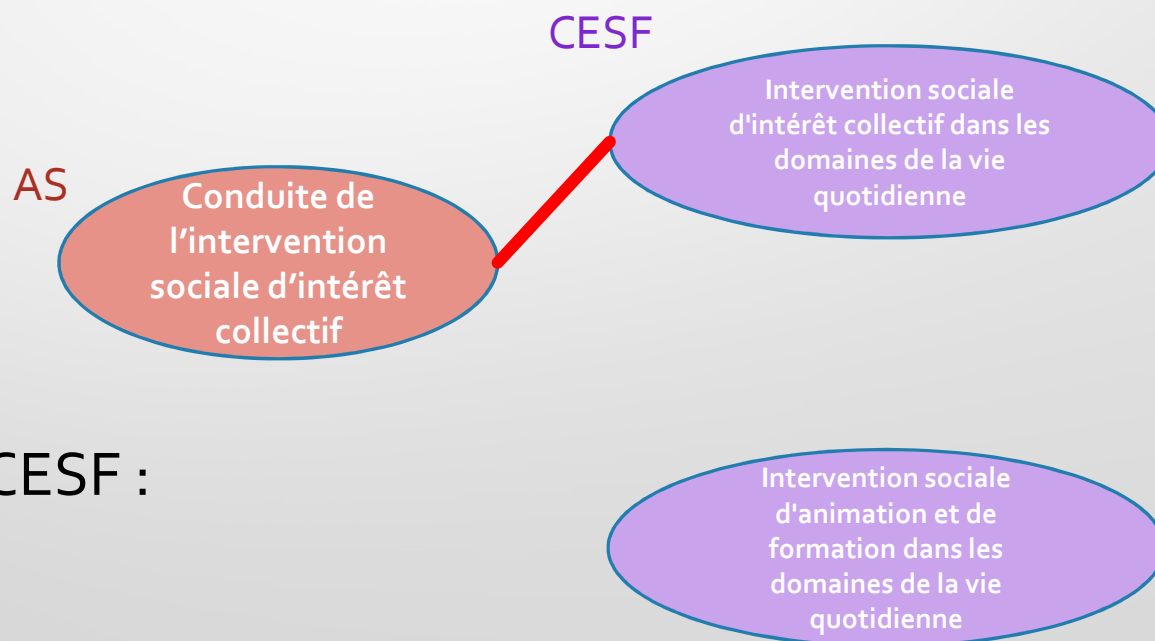
Promotion des activités de la structure

Formation (à destination des populations, des partenaires)



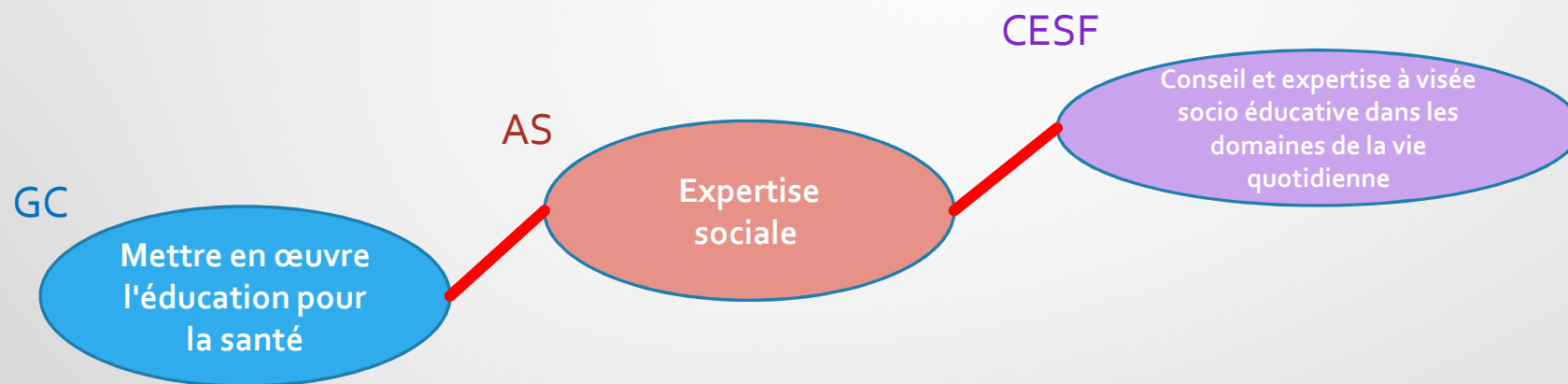
Spécificités

- Action collective (AS/CESF) :

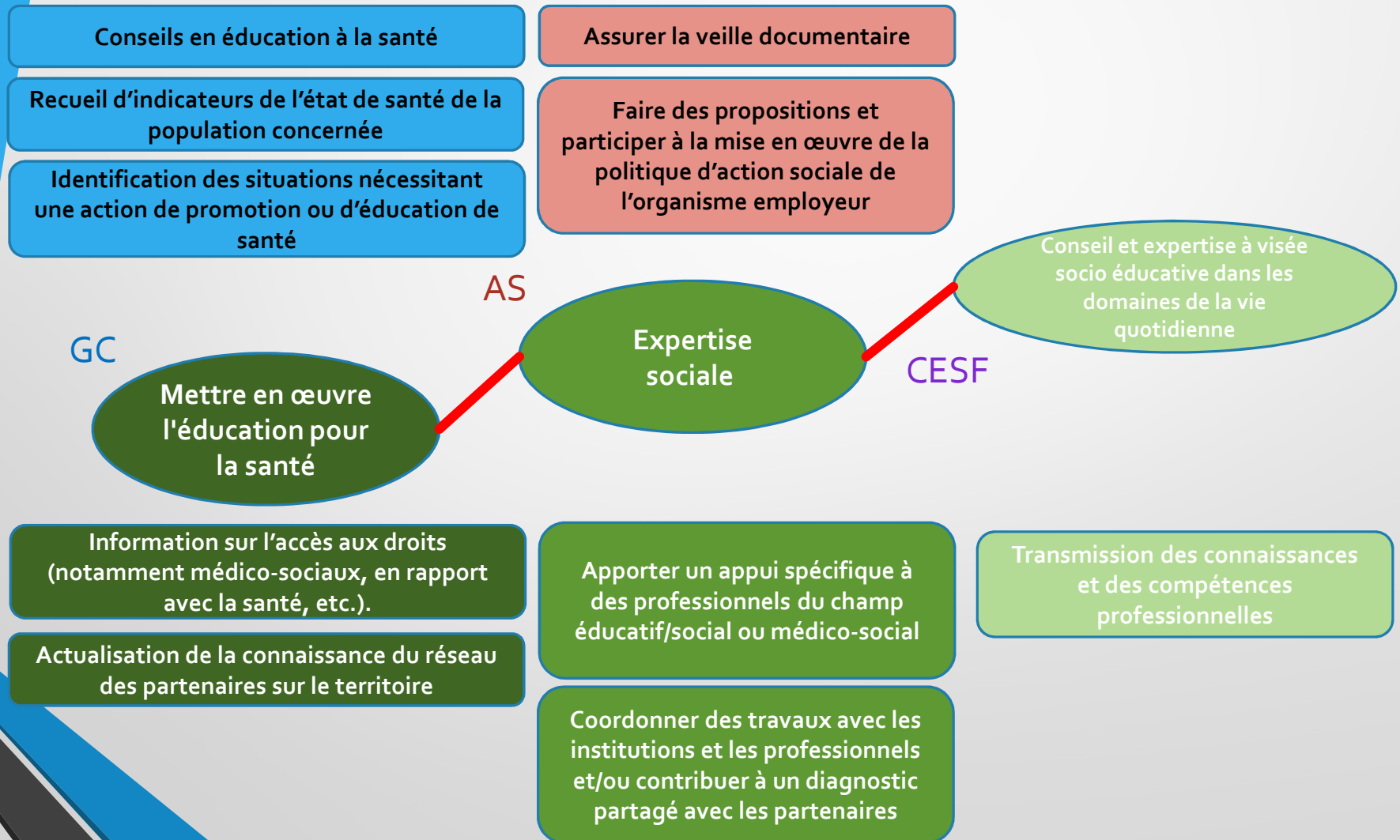


- Spécificité de la CESF :

Complémentarités



Activités



Complémentarités

GC

Organiser et
coordonner les
interventions

AS

Implication dans les
dynamiques partenariales,
institutionnelles et inter-
institutionnel

CESF

Implication dans les
dynamiques partenariales,
institutionnelles et inter-
institutionnelles

Activités

Recherche des professionnels ou services devant intervenir en réponse aux besoins, y compris ceux des aidants

Introduction du (ou des) professionnel(s) auprès de la personne, suivi des liens

Accompagnement physique de la personne dans les services ou auprès des intervenants sollicités

Organisation et animation de temps de concertation

Mise en cohérence des interventions

Réajustement de l'intervention de chacun **en fonction des autres interventions**

Mobilisation des différents intervenants

Rechercher et mobiliser les moyens, coordonner, articuler le travail d'accompagnement en lien avec différents acteurs

Négocier pour les personnes auprès des associations, les institutions, les services publics

Assurer un rôle d'interface entre la personne et les institutions intégrant les logiques institutionnelles ou individuelles

Participer à des instances de concertation, de décision et de planification en matière d'hébergement, de logement, d'insertion sociale et professionnelle, de santé et de lutte contre les exclusions et de toute problématique concernant le champ social

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)

GC

Organiser et coordonner les interventions

AS

Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et inter-institutionnelles

CESF

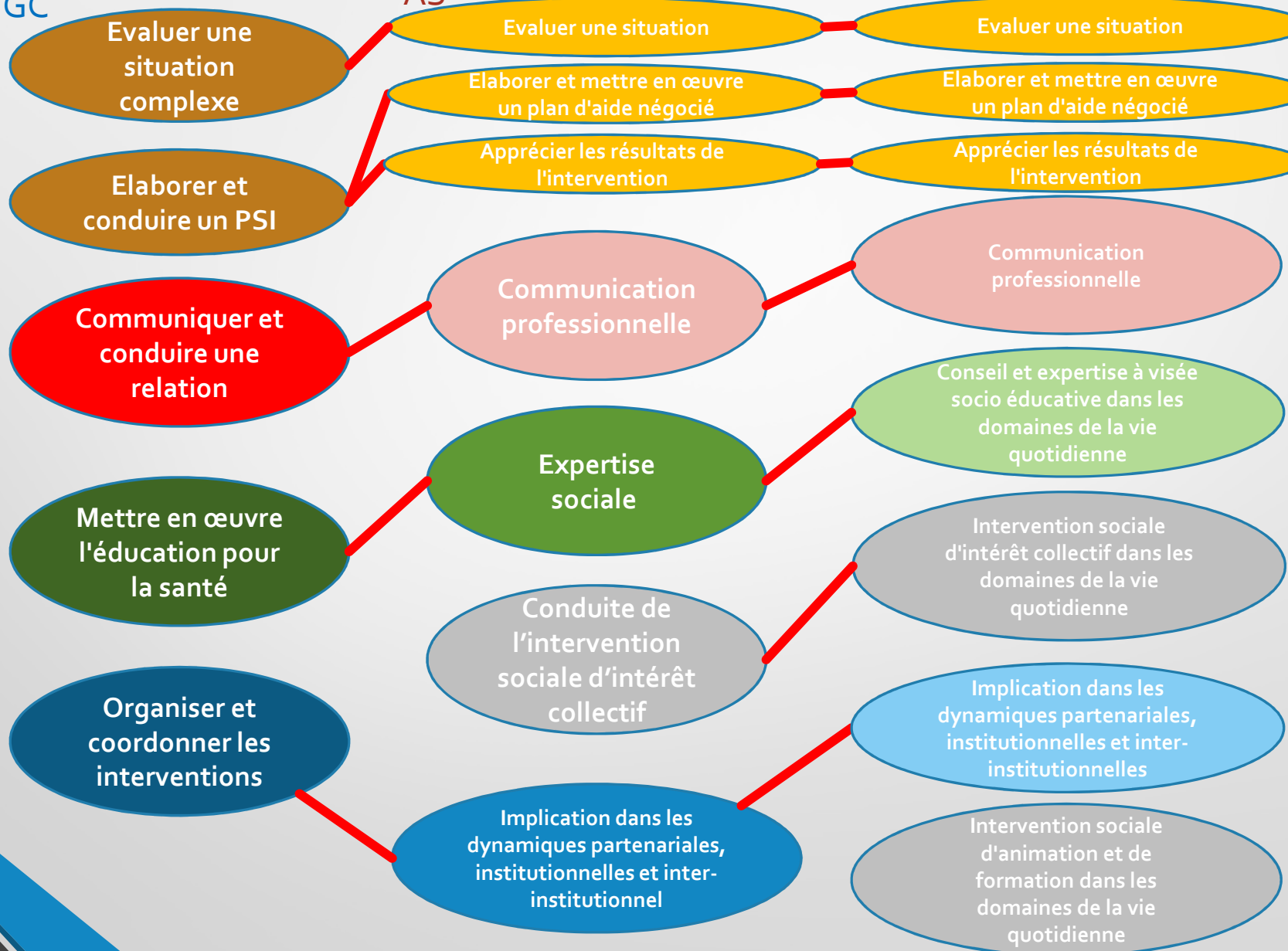
Implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et inter-institutionnelles

Alignement des compétences

GC

AS

CESF



Exemple d'articulation (1/2)

- M. L
- Mr D

Attentes des travailleurs sociaux vis-à-vis des gestionnaires de cas

- Soutient dans des accompagnements « chronophages »
 - Les services sociaux sont submergés et apprécie d'avoir un professionnel qui puisse les soutenir
 - La personne âgée est un public exigeant dans le sens où il demande de prendre du temps
- Apport de compétences et connaissances spécifiques au niveau du public âgée
- Facilitation dans la mobilisation de partenaires

Difficultés éventuelles

- Risque de désengagement du travailleur social
- Au contraire, appréhension de faire se « déposséder » de la situation
- => trouver un équilibre au niveau de l'intervention de chaque professionnel
- => bien définir qui fait quoi en fonctions
 - - des missions de chacun
 - - du lien de confiance établi avec la personne
- => penser à réajuster en fonction de l'évolution de la situation

Valoriser les réunions de concertation

- Accepter de prendre ce temps pour en gagner
- Aide à la prise de recul
- Conforter les prises de décisions
- Donner de la cohérence dans l'action de chacun

Ce qui est fait sur notre territoire

- Important travail de communication : Rencontre des équipes du service social de secteur en petit groupe pour expliquer le rôle de la gestion de cas à partir d'exemples concrets et rencontre de tous les nouveaux arrivants une fois par an (permet de lever les craintes vis-à-vis des GC)
- Visites conjointes

Merci pour votre attention

