

LA POLYVALENCE ENTRE PASSÉ, PRÉSENT ET AVENIR



LA REVUE FRANÇAISE DE **SERVICE SOCIAL**

291 ■ 2023-4

LA POLYVALENCE ENTRE PASSÉ, PRÉSENT ET AVENIR

Ce numéro évoque l'évolution du travail social en polyvalence de secteur. Celui-ci se caractérise notamment par l'accueil inconditionnel et l'accompagnement des personnes rencontrant une ou plusieurs difficultés, et résidant sur un territoire défini. À travers ce numéro, diverses notions sont abordées telles que l'engagement, la relation d'aide, le travail en équipe, l'« aller vers »...

La première partie retrace l'histoire de la polyvalence de secteur et l'adaptation des assistants de service social aux évolutions de la société.

La deuxième partie s'appuie sur la parole des professionnels ayant pour certains exercé longuement en polyvalence de secteur et/ou ayant vécu les évolutions de ce service : de la décentralisation des années 1980 à la crise sanitaire des années 2020, en passant par la dématérialisation des démarches.

La troisième partie présente le travail social en polyvalence de secteur comme une première expérience indispensable à la construction de l'identité professionnelle et à l'apprentissage de la multitude des dispositifs existants, mais aussi, paradoxalement, comme un cadre d'intervention en perte d'attractivité.

15 €

ISBN 978-2-491063-18-4



9 782491 063184

SOMMAIRE

DOSSIER LA POLYVALENCE ENTRE PASSÉ, PRÉSENT ET AVENIR

Éditorial..... 9

Gaëlle Boul

PREMIÈRE PARTIE LA POLYVALENCE : UN SECTEUR D'INTERVENTION EN CONSTANTE ÉVOLUTION

Polyvalence de secteur :
un modèle qui perdure
en s'adaptant ? 13

Lucienne Chibrac, Marie-Paule Cols

Polyvalence de secteur,
l'ADN de toute une profession 23

Sylvie Kowalczyk

DEUXIÈME PARTIE PAROLES DE PROFESSIONNELS ENGAGÉS

La polyvalence de secteur,
un espace de liberté
et d'innovation 44

Brigitte Lefèvre

La polyvalence de secteur 52

Vincent Faivre

Assistante sociale à (mon) domicile :
la polyvalence de secteur
en temps de pandémie 59

Gwen

TROISIÈME PARTIE LA POLYVALENCE : LIEU D'EXERCICE PROFESSIONNEL CONSIDÉRÉ COMME FORMATEUR ?

La polyvalence : un choix évident 68

Ludivine Loysier

La polyvalence de secteur :
un terrain propice à la construction
d'une expérience et d'une identité
professionnelles 71

Nora Haddad

Redonner envie aux jeunes
diplômé-e-s de travailler
en polyvalence 76

Virginie Rouchouse

COMMUNICATIONS

Entrée en EHPAD : quel rôle
pour les assistants de service social ?
Certains préalables ne doivent-ils pas
être déterminés en amont ? 82

*Vincent Sosthène Fouda-Essomba
et Dr Robin Cramer*

De la « gestion des risques »
à la « montée des incertitudes »,
ou quand les travaux de Robert Castel
alimentent l'analyse, la réflexivité
et l'expertise des travailleurs
sociaux 91

Régis Robin

VIE DE L'ANAS

**Déclaration du conseil d'administration
du 18 juin 2023 suite à l'assemblée
générale 2023** 106

**Assistant de service social :
quelle formation pour quel
professionnel demain ?** 107

**Hommage à Christine Garcette
Décédée le 2 septembre 2023
à l'âge de 66 ans** 110
Pour l'ANAS, Cristina De Robertis

Nous avons reçu 112

Nous avons lu 113

Nous y étions 119

**Journée rencontre
Association nationale
des assistants de service
social (ANAS) et étudiants assistants
de service social (ASS)
de la Croix-Rouge Compétence
Occitanie – 30 janvier 2023** 119

*Article rédigé par Marine Failletaz,
Salima Ghita, Juliette Mouly
et Adeline Pezant. Illustrations, photos
et mise en pages réalisées par Sandrine
Laborde – Étudiantes ASS
à la Croix-Rouge Compétence Occitanie*

**« Ensemble et maintenant,
coconstruire une société
inclusive »** 125

*15 et 16 mai 2023, journées d'étude
organisées par les PEP 64 (association
départementale des pupilles
de l'enseignement des Pyrénées-
Atlantiques) et le Centre régional
d'études, d'actions et d'informations
en faveur des personnes en situation
de handicap (CREAI) Nouvelle-
Aquitaine*

**« Sociétés en crise
et travail social :
explorer les dynamiques politiques,
de formations, de recherches,
d'interventions et d'expériences »** 127

*10^e congrès de l'Association internationale
pour la formation, la recherche
et l'intervention sociale (AIFRIS) à Paris
du 4 au 7 juillet 2023 organisé
par l'AIFRIS, l'Institut régional
du travail social (IRTS) Parmentier
et le Conservatoire national
des arts et métiers (CNAM) Paris
Compte-rendu rédigé
par Jacqueline Grebert,
Céline Lambert,
Alessandro Di Somma –
Membres de la commission
formation de l'ANAS*

ÉDITORIAL

Gaëlle Boul

La circulaire du 26 mars 1965 définit la polyvalence comme le fait de « mettre à disposition des usagers des assistantes capables d'avoir une vue d'ensemble de leurs problèmes sanitaires, sociaux, économiques, psychologiques et de les aider à mettre en œuvre les moyens d'y porter remède avec le concours, le cas échéant, de services spécialisés pour des situations particulières ».

Depuis les lois de décentralisation – acte I –, l'action sociale de polyvalence est une mission dévolue aux conseils départementaux, même si sur certains territoires elle est confiée aux services sociaux municipaux. Les assistants de service social de polyvalence informent, orientent, soutiennent et accompagnent dans le but d'aider les personnes en difficulté à retrouver leur autonomie. Cependant, en l'absence de cadrage juridique lors de ce transfert de compétences, n'existe-t-il pas de multiples façons d'envisager ce travail de « polyvalence », terme qui disparaît petit à petit sur les territoires ?

Aujourd'hui, le travail social en polyvalence peut se définir sous différents angles :

- un service social généraliste de proximité ;
- un accueil inconditionnel du public sur un secteur géographique donné ;
- des professionnels travaillant en équipe pluridisciplinaire afin de répondre au mieux aux besoins des personnes accompagnées ;
- des assistants de service social mobilisant de nombreuses politiques sociales, ainsi qu'une multiplicité de dispositifs.

Néanmoins, le travail social en polyvalence manque souvent de visibilité et peut être empreint de représentations le résumant à un travail administratif ou d'attribution d'aides financières.

Aussi, quelle est la réalité du travail social en polyvalence sur le terrain ? Comment les assistantes de service social font-elles face à une charge de travail en constante augmentation dans un contexte de crise sanitaire ou économique ? Comment soutenir les familles lorsque les professionnels sont confrontés à un manque de moyens en réponse aux besoins (places en hébergement, logements, délais d'attente pour la mise en œuvre de mesures de soutien à la parentalité...) ? Comment faire face à la pénurie de professionnels sur le terrain, qui engendre une augmentation du nombre de situations dans la file active des professionnels en poste ? Les institutions employeuses sont parfois amenées à repenser le travail de polyvalence en confiant ces missions aux conseillères en économie sociale et familiale, en développant d'autres formes d'accompagnement (équipe dédiée au revenu de solidarité active, aux problématiques de logement...).

Les personnes accompagnées doivent quelquefois faire face à des délais relativement longs pour obtenir un rendez-vous. Les assistants de service social sont confrontés à des contraintes de budget, de temps à consacrer aux rendez-vous. Ce contexte d'intervention peut les amener à résoudre des difficultés ponctuelles sans favoriser l'élaboration d'un projet d'accompagnement sur du plus long terme avec les personnes accompagnées. Par conséquent, comment travailler la coconstruction des projets et la participation des personnes accompagnées dans un contexte envahi par la multiplication des saisies informatiques, par la notion d'efficacité, par les injonctions paradoxales ?

Pour autant, même si les stages en polyvalence de secteur ne sont plus obligatoires, de nombreux jeunes professionnels s'orientent vers ces services. La pluralité des problématiques, des dispositifs et des partenaires nécessite une veille constante, moteur de l'exercice professionnel. Le travail en équipe pluridisciplinaire, sur du long terme, autour de situations avec des problématiques complexes, mobilise les compétences de chacun et permet de partager des valeurs communes. Si pour certains jeunes professionnels, une expérience en polyvalence de secteur est indispensable à la construction de leur identité professionnelle, pour d'autres, ce secteur d'intervention suscite moins d'intérêt.

Dans ce numéro, dans la première partie, nous analyserons l'évolution de la polyvalence à travers son histoire et nous interrogerons les enjeux actuels de ce secteur d'intervention. Dans la deuxième partie seront abordées l'expérience de professionnels engagés et les perspectives de ces derniers. La troisième partie, quant à elle, interrogera le choix des jeunes diplômés de s'orienter vers la polyvalence de secteur pour une première expérience professionnelle.

ABSTRACTS

This journal talks about the evolution of general social work, which can be characterized by unconditional reception, support, and follow up for individuals facing one or multiple difficulties, living in a defined territory. Through this journal, various concepts are explored, such as commitment, helping relation, teamwork, and outreach.

The first part traces the history of general social work, and the adaptation of social workers to societal changes.

The second part draws on the insights of professionals, some have worked for a long time in social services, and/or have experienced the service's evolution from the decentralization of 1980 to the sanitary crisis of 2020, including digitization of procedures.

The third part presents the field of practice as an essential first experience for building professional identity and learning about the multitude of existing programs but paradoxically as a field of intervention losing its attractiveness.

LA POLYVALENCE DE SECTEUR

Vincent Faivre

RÉSUMÉ : La polyvalence a connu des évolutions en matière d'organisation : sectorisation, déssectorisation, télétravail, lien partenarial. À chaque étape, les pratiques sont questionnées, et encore récemment en période de Covid. Pourtant, les fondamentaux perdurent envers et contre tout, et le lien à l'utilisateur, face à face, reste le ciment de la profession.

MOTS-CLÉS : adaptation, aliénation, émancipation, évolution, origines, partenariat, révolution, télétravail.

PROLOGUE

À travers misère, adversité, souffrance,
Elle accompagne souvent les maux de l'existence.
Elle soutient, elle soulage, elle porte assistance,
Mais en toute modestie, sans jamais d'insistance.

Et s'il fallait parler de la polyvalence,
À travers son accueil, l'urgence et l'affluence,
Je préférerais dire, en toute confiance,
Tout ce que je lui dois et ma reconnaissance.

En toute sincérité, sans aucune complaisance,
Avec mes valeurs, elle a fait résonance.
Et si j'y suis rentré juste par inadvertance,
Vous l'aurez bien compris, elle garde ma préférence.

Alors, s'il faut bien souvent tenir la cadence,
Au lieu de voir en elle la seule performance,
Il serait plus aimable, en toutes circonstances,
D'y voir plutôt ténacité, endurance.

LES ORIGINES : LE SECTEUR

Il y a vingt-deux ans de cela, fraîchement arrivé à mon premier poste d'assistant de service social en polyvalence de secteur, tout était simple. Évidemment, il fallait simplement se pencher sur les mots, l'intitulé apportait moult précisions, et il suffisait de s'y plier.

La polyvalence ? Rien de plus simple ! Tout ce qui ne relève pas d'un service social spécialisé ou de catégorie relève forcément de la polyvalence.

Le secteur ? Un petit bout de territoire, fait de rues, de boulevards, d'avenues et de places qu'il convenait de découvrir dès l'affectation, afin de se familiariser avec ses spécificités, de comprendre le fonctionnement de ce

quartier avec ses différentes populations, les équipements, les transports, les services publics, les associations, les multiples partenaires (ou l'absence de partenaires !).

En résumé, le secteur était le territoire d'intervention, et dans ce petit périmètre, il fallait recevoir les usagers dans le service, le quartier ou au domicile. Chaque assistante sociale travaillait sur son quartier, et rien que son quartier, sans jamais croiser une autre assistante sociale de secteur... sauf au sein du service, en réunion d'équipe. Bref, une certaine forme d'isolement au milieu d'un collectif.

L'ÉVOLUTION : LA DÉSECTORISATION

La déssectorisation a mis fin à l'attribution d'un territoire clairement défini pour chaque assistante sociale.

Il s'agissait désormais de fusionner des secteurs et de faire intervenir plusieurs assistantes sociales sur ce nouveau périmètre.

Cela représentait un enrichissement en matière de public et de partenariat. En outre, intervenir à plusieurs sur un territoire commun, c'est s'inscrire un peu plus dans une équipe en partageant les mêmes problématiques. Maîtriser le même territoire, finalement, c'était peut-être sortir d'un relatif isolement inhérent à la sectorisation.

Quid des usagers ? Eh bien, cette révolution organisationnelle a sonné le glas d'une relation exclusive avec l'assistante sociale unique qui arpenteait sans relâche son quartier pour venir en aide à son public. Cette dernière était unique, bien identifiée, connue et reconnue sur le secteur, sur SON secteur. Sur le terrain, cette organisation n'était pas sans poser problème lorsqu'il s'agissait d'accompagner une famille entière, parfois sur plusieurs générations, ou l'ensemble d'un immeuble avec ses conflits de voisinage.

En outre, reprendre un secteur n'était pas toujours une mince affaire. Il fallait à son tour être identifiée, reconnue et acceptée par la population. Supporter d'être mise en concurrence avec son prédécesseur. Celle qui avait mis tant d'années, parfois, à gagner la confiance de la population. Cette étape pouvait représenter un véritable défi.

Ainsi, la déssectorisation mettait fin à une relation exclusive, mais pas uniquement : elle faisait aussi disparaître une connaissance fine du terrain et de ses habitants, une expertise et une expérience forgées au fil des années, ainsi que des kilomètres à sillonner encore et encore sans relâche ce petit bout de quartier que l'on se plaisait à appeler, avec une petite pointe de fierté, « mon secteur ». Parce qu'on le maîtrisait mieux que personne, ce petit bout de quartier...

Bien entendu, cette nouvelle organisation favorisait la continuité de service, permettait de pallier facilement une vacance de poste et garantissait une réponse et un accompagnement dans des délais raisonnables.

Cependant, au-delà, la déssectorisation a mis fin à l'individuel, à l'isolement, à l'exclusif. Elle a permis de faire émerger du collectif, de privilégier la

coopération, de favoriser l'ouverture sur l'extérieur. La mise en commun des territoires et des publics a enrichi les pratiques en mutualisant les savoirs et les expertises.

Ces pratiques ont évolué au fil du temps, se sont adaptées aux exigences de budgets contraints, à l'informatisation toujours croissante, au désengagement de certains partenaires, mais sans remettre en cause l'importance de la relation d'aide, face à face.

En effet, les fondamentaux de cette relation duelle n'ont pas été remis en question, préservant l'essentiel : ce lien qui nous humanise. Avec le regard, avec la parole et les mots qui apaisent, qui inquiètent, qui accompagnent avec douceur ou fermeté, mais toujours avec bienveillance.

Et... tout ce qui paraissait naturel a disparu brutalement, du jour au lendemain, avec le confinement.

Nous n'étions pas préparés, et le choc fut violent, pour les professionnels, pour les personnes accompagnées. Dans l'adversité, la polyvalence est parvenue à se réinventer à travers de nouvelles modalités d'intervention.

À distance, forcément à distance.

Puis un peu plus près.

Mais sans visage, forcément masqué.

Ne subsistait que le regard !

Celui qui nous a permis de reprendre le dialogue sans nous voir, sans nous connaître ou nous reconnaître. Ultime vestige de notre humanité vacillante.

Il faut bien le reconnaître : le monde d'avant n'existe plus. De manière générale, le rapport au travail a été profondément impacté, repensé, et le travail social n'a pas été épargné.

La sortie du confinement a entraîné de grands changements, créant une forme d'hybridation dans les pratiques, mélangeant relation duelle pré-Covid et télétravail.

LA RÉVOLUTION : LE TÉLÉTRAVAIL

D'ailleurs, ce télétravail, quelle affaire !

Avec un peu de recul, aujourd'hui, il m'inspire un cheminement en trois étapes : l'*adaptation* – l'*émancipation* – l'*aliénation*.

Déstabilisée par la pandémie, l'organisation du travail s'est trouvée brusquement paralysée, figée, inopérante et inadaptée. Bref, totalement dépassée. Entre hésitation, tâtonnement et expérimentation, le monde professionnel s'est vu contraint de se réinventer.

Quid de la polyvalence dans tout cela ?

Les fondamentaux évoqués précédemment n'existaient plus. Du jour au lendemain, que devenait la relation à l'autre, si celui-ci devait être considéré comme potentiellement dangereux et maintenu à distance ?

Se réinventer, toujours se réinventer et maintenir le lien.

Alors, après une courte période de sidération, il a fallu repenser l'accompagnement, dans un monde différent, inconnu et anxiogène. Comment se reconstruire en tenant compte de nouvelles contraintes aux antipodes de nos pratiques ?

Soudainement, le télétravail a perdu son statut d'épouvantail pour devenir la solution ultime.

Dans l'urgence, il a tout d'abord été perçu comme une *adaptation* nécessaire dans un univers nouveau dont la proximité était bannie. Un accompagnement différent, distancié, forcément imparfait, voire incomplet. Tout reconstruire, sans mode d'emploi, avec comme seul repère au milieu de cette pénombre l'ensemble des valeurs qui fondent la profession. Une force, certes, mais qui restait somme toute symbolique dans ces temps troublés. Bien maigre réconfort. Dans ces conditions d'exercice si particulières, comment établir ou maintenir une relation de confiance ? *Quid* du secret professionnel ? Comment s'organiser sans locaux, sans équipe, sans partenaires, sans soutien technique ? Et sans temporalité... Cette grande inconnue. Bien malin celui qui se serait risqué à un quelconque pronostic : combien de temps cela devrait durer ?

Alors, armés de nos seules valeurs et de notre volonté, tel le naufragé qui s'accroche désespérément à la moindre planche qui flotte, il fallait tenir, sans connaître la fin de l'histoire.

Au sortir de cette épreuve, chacun et chacune en a fait sa propre histoire. Avec plus ou moins de soutien, avec plus ou moins de réussite. Ce sujet aurait probablement mérité que l'on s'y attarde un peu, que le vécu de chacun et chacune puisse être entendu un peu plus. Cependant, le cours de l'histoire ne peut pas ralentir, ne doit pas ralentir.

Dans un second temps, avec un progressif « retour à la normale », le télétravail a représenté une certaine forme d'*émancipation*. Il symbolisait une alternative aux modes d'intervention classiques, devenus presque archaïques. Une forme moderne d'activité, innovante, libérée d'un certain nombre de contraintes.

Le temps de l'adaptation est révolu. Une frange importante des professionnels et des usagers s'est approprié cet étrange outil.

Une chose est sûre : il a brutalement envahi le monde du travail en bousculant nos habitudes, en pulvérisant nos certitudes. Le télétravail s'est installé, s'est développé, et a colonisé notre écosystème comme une plante exotique s'implante dans un environnement propice. Il s'est glissé dans nos pratiques, s'est imposé à tous avec une incontrôlable rapidité, anesthésiant par là même toute réflexion, tout regard critique sur ses effets.

Aujourd'hui, le retour en arrière, le retour au monde d'avant, n'est plus envisageable. Surtout, il n'est plus envisagé. Ainsi, si la mise en œuvre du télétravail, son application et ses modalités nécessitent des ajustements réguliers, sa pérennité, en revanche, n'est plus (à) discutée(er).

Alors, le télétravail : *émancipation* ou *aliénation* ? La question reste entière.

Il suffit d'échanger entre collègues pour comprendre qu'il n'existe pas d'avis unanime. Le confort et les bénéfices matériels sont incontestables lorsque l'on dispose d'un logement adapté et que l'on peut s'épargner plusieurs heures de transport au quotidien.

Cependant, cette pièce a son revers, qu'il est bien difficile de questionner.

Pourtant, nous pourrions aisément imaginer des collègues confrontés à des problématiques tristement familières dans notre profession, et notamment en polyvalence.

Quel bénéfice lorsque l'on occupe un logement exigü, mal isolé, sous les toits, qu'il convient désormais de chauffer la journée en hiver, occasionnant des factures exorbitantes, et où il faut travailler en été sous des chaleurs caniculaires ? De manière générale, les conditions matérielles, le nombre de pièces, le mobilier adapté, la connexion internet performante, etc., ne sont qu'un aspect visible qui en occulte d'autres plus sournois.

Que peut-on dire de la porosité entre le milieu professionnel et la vie privée ? De l'appauvrissement des interactions sociales informelles entre collègues ? De l'isolement que provoque tout simplement le télétravail et qui pose, en substance, la question du devenir des collectifs professionnels au regard de ces nouvelles pratiques ?

LA POLYVALENCE À L'ÉPREUVE DU PARTENARIAT

Désormais, utiliser l'outil informatique est devenu une norme qu'il convient de maîtriser sous peine d'être rapidement obsolète. De notre canapé, nous pouvons « piloter » toute notre existence sans sortir de chez nous, à n'importe quelle heure de la journée, avec un sentiment de toute-puissance, hors des contraintes, des horaires d'ouverture. Nous n'avons plus à attendre, nous n'avons plus à dépendre des autres. Bref, nous sommes libres !

Son incontestable vertu se résume en trois mots : « efficacité », « rapidité », « instantanéité ».

Dans le service social, cet outil a grandement révolutionné les échanges avec les partenaires. Par ricochet, il a aussi, en partie, impacté l'accompagnement des usagers.

Alors voilà, aujourd'hui, grâce aux technologies actuelles, rien n'est plus facile que de contacter les partenaires, nous dit-on.

Par exemple, au hasard, parlons de la caisse d'allocations familiales (CAF), qui met tout en œuvre pour nous aider dans notre relation à l'utilisateur. En effet, en qualité d'assistant social exerçant en service social généraliste, je dispose d'une habilitation pour consulter *via* Internet le compte CAF des personnes accompagnées. Cependant, si les informations ne sont toujours pas limpides, car décoder la logique d'une autre institution reste parfois

obscur, j'ai la possibilité dans un deuxième temps de transmettre un mail sur l'adresse dédiée *via* le formulaire *ad hoc* imposé par la CAF.

Toutefois, là encore, la réponse, laconique et absconse, laisse parfois quelque peu pantois.

À ce stade, cependant, rien n'est encore perdu.

En effet, il reste un ultime recours à utiliser, un outil qui peut et doit résoudre tous les problèmes, répondre à toutes les questions, éclairer et décoder tout ce qui restait désespérément impénétrable, bref, un atout imparable : la permanence CAF, tous les quinze jours, au sein des locaux du service social.

Bon, en résumé, entre le rendez-vous avec l'utilisateur et l'obtention d'une réponse claire, il n'est pas rare de voir s'écouler quelques semaines.

Si les objectifs initiaux ne semblent que partiellement atteints – je vous les rappelle pour mémoire : efficacité, rapidité, instantanéité –, cet aspect des choses revêt néanmoins deux avantages majeurs :

- d'une part, force est de constater que l'univers numérique n'est finalement pas l'outil ultime, et que l'homme a encore de beaux jours devant lui ;
- d'autre part, cela permet de différer la réponse et de se reconnecter avec le temps long, souvent nécessaire dans notre accompagnement auprès des personnes.

Si nous parlions maintenant d'une époque un peu lointaine, lorsque l'informatique n'en était encore qu'à ses balbutiements et n'avait pas totalement vampirisé nos pratiques ? « Je vous parle d'un temps que les moins de 20 ans ne peuvent pas connaître. »

Un peu facile, me direz-vous ! Pourtant, non ! Je vous emmène au début des années 2000... là où tout a commencé pour moi. Lorsque je n'étais encore qu'un jeune assistant social prêt à en découdre avec la misère et l'injustice.

À cette période, déjà, certaines personnes se présentaient, envahies par des problèmes de prestations non versées, de créances incomprises, de rappels qui n'arrivaient pas sur le compte, etc. Bref, tout ce que vous connaissez encore aujourd'hui au quotidien. En résumé, le temps passe, mais les problématiques perdurent, et les inquiétudes inhérentes aussi, naturellement.

Oui, mais voilà, à cette époque, la CAF, c'était simple comme un coup de fil ! C'est tout ? C'est un peu court !

Attendez d'entendre la suite. Un numéro de téléphone, et au bout du fil deux correspondantes dédiées au service social. Rien qu'à nous. Disponibles, limpides. Avec un caractère bien trempé, mais surtout des compétences qui forçaient le respect.

Ce souvenir est encore très présent dans mon esprit, lorsque je décrochais et qu'à l'autre bout me répondait celle que je me plaisais à surnommer avec une pointe d'humour « Mme Irma ». Elle n'en a jamais rien su.

Bien entendu, sa voix n'a jamais eu de visage, juste un son, des intonations, et surtout... et surtout, des interrogations ! Je l'entends encore, à l'autre bout du fil, je la devinais, les yeux rivés sur son écran d'ordinateur, consultant le dossier de l'utilisateur, décodant les hiéroglyphes CAFiens, répétant tout doucement, comme un mantra : « Je vois... je vois... »

Moi, je l'imaginai comme une diseuse de bonne aventure penchée sur sa boule de cristal, essayant de comprendre le passé, de lire l'avenir, d'apaiser les affres de l'existence... et accessoirement de démêler le dossier CAF de la personne.

Le temps était suspendu. Pas question de l'interrompre, de peur de briser le charme, que la magie n'opère plus et que sa boule de cristal n'apporte aucune révélation. Dans le box de réception, face à l'utilisateur au regard inquiet, moi, le combiné à la main et le souffle court, et lui, nous restions suspendus à ses confidences.

Et puis... la magie opérait brusquement : la boule de cristal avait parlé ! Les questions ne restaient pas sans réponses. Elle apportait des éléments de compréhension, il n'y avait pas d'hésitation, pas de doute, sa parole n'était pas à remettre en question, car tout devenait précis, limpide, transparent. Ses explications étaient lumineuses, et je voyais l'inquiétude s'évanouir dans le regard de l'utilisateur.

Nous n'étions pas encore parasités par Internet. Moins de technologie, plus d'humain, bref, un système somme toute un peu désuet, qui peut paraître hors du temps, mais chaleureux sûrement.

Pour ma part, aujourd'hui encore, j'en garde un souvenir teinté de nostalgie, ému face à tant de professionnalisme. Combien de situations débloquées, de personnes rassurées, de prestations rétablies et... de temps épargné !

À quoi bon les ruminations ? À quoi bon regarder en arrière ? Il convient d'avancer et de filer vers la modernité, vers l'avenir.

ÉPILOGUE

Alors aujourd'hui, je n'oublie pas que nous devons être efficaces, rapides, productifs, à l'image des tendances actuelles, et si la polyvalence doit désormais rimer avec performance, elle mobilise aussi des compétences plus subtiles, comme la ténacité et l'endurance.

La revue française de service social

Revue professionnelle trimestrielle (n^{os} 292, 293, 294 et 295)

BULLETIN année civile 2024

Abonnement

Réabonnement

- Institutions France : 53 €
- Professionnels non adhérents France : 50 €
- Institutions/Professionnels non adhérents hors France : 58 €
- Professionnels adhérents : 35 €
- Étudiants non adhérents : 30 € (joindre un justificatif de formation)
- Étudiants adhérents : 16 € (joindre un justificatif de formation)

*En cas de déménagement, pensez à nous signaler votre nouvelle adresse.
Toute nouvelle expédition sera facturée 2,50 € par numéro.*

NOM ET ADRESSE DE FACTURATION

Tél :
Mail* :

NOM ET ADRESSE D'EXPÉDITION

Tél :
Mail* :

NOMBRE D'ABONNEMENTS	PRIX UNITAIRE	TOTAL

Paiement par :

- chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre de l'**ANAS**
- prélèvement (France uniquement) : remplir les demandes et autorisations de prélèvement ci-jointes
- virement :
Crédit Coopératif Paris Agence Courcelles
RIB : 42559 10000 08002860819 27
IBAN : FR76 4255 9100 0008 0028 6081 927
BIC : CCOPFRPPXXX

Date :
Signature et/ou cachet :

À renvoyer à : **ANAS**
15 rue de Bruxelles
75009 PARIS

* En indiquant votre adresse électronique, vous serez inscrit sur la liste de diffusion des publications de la revue, vous permettant de recevoir des informations sur les parutions.