

# À QUEL SERVICE SOCIAL RÊVONS-NOUS ?

LE SERVICE SOCIAL  
VU PAR LES ÉTUDIANT·E·S



# LA REVUE FRANÇAISE DE SERVICE SOCIAL

---

293 ■ 2024-2

---

## À QUEL SERVICE SOCIAL RÊVONS-NOUS ?

### LE SERVICE SOCIAL VU PAR LES ÉTUDIANT·E·S

*La Revue française de service social (RFSS)* offre un espace d'expression pour les étudiant·e·s du service social, souvent négligé·e·s dans la diffusion de leurs écrits. Dans ce numéro sur le thème « À quel service social rêvons-nous ? », les étudiant·e·s jouent un rôle central, proposant leurs visions audacieuses et novatrices pour l'avenir du service social. Alors que les professionnel·le·s se retrouvent parfois confiné·e·s par les contraintes politiques et organisationnelles, les étudiant·e·s apportent un regard frais et dynamique, mettant en avant l'importance du rêve et de l'audace dans la pratique du service social. Leur diversité de propositions, allant des créations artistiques à la réflexion sur le futur de la profession, enrichit ce numéro de *La RFSS*. Divisé en plusieurs parties, le numéro explore les différentes facettes du service social idéal, de l'imaginaire à la concrétisation dans le réel. En encourageant une réflexion sur les moyens de rapprocher rêve et pragmatisme dans la formation des futur·e·s professionnel·le·s, ce numéro propose une lecture captivante et inspirante pour tou·te·s les acteur·rice·s du secteur.

15 €

ISBN 978-2-491063-30-6



9 782491 063306

# SOMMAIRE

---

## DOSSIER

### À QUEL SERVICE SOCIAL RÊVONS-NOUS ? LE SERVICE SOCIAL VU PAR LES ÉTUDIANT·E·S

**Éditorial**..... 11

*Gaëlle Boul  
Joran Le Gall*

#### PREMIÈRE PARTIE LE SERVICE SOCIAL, ÇA RIME À QUOI ?

***I have a dream, a social dream***..... 14

*Fayira Chacri Ben Ali*

**Un service social rêvé en vers...  
(et non envers et contre tous)** ..... 15

*Aude Fortane, Mélyane Guiral,  
Camille Pasturel*

**Cette nuit, j'ai rêvé** ..... 16

*Francesca Aguilar Bardales,  
Nakiat Bacari, Angélique Dujardin-  
Buisson, Djoukou Fofana, Priscille  
Girard, Marie Lambert, Izabella Leal  
Miranda De Aguiar, Rachel Mulumba*

**Tu seras assistante sociale, ma fille** .... 17

*Amélie Foucher, Lola Hayot,  
Louanne Louvet*

**J'ai fait le rêve d'un service social  
idéel** ..... 19

*Léo Duglue, Typhaine Étienne,  
Valérie Le Bras, Hortense Le Boulch,  
Océane Le Tyrant, Zoé Thouvenel*

**Silhouettes – Un service social idéal** ... 21

*Typhaine Étienne, Valérie Le Bras,  
Océane Le Tyrant, Hortense Le Boulch,  
Zoé Thouvenel, accompagné·e·s  
par Amina Soyler*

**Un service social idéal** ..... 27

*Naëva Bravo, Ramata Diaw,  
Hawa Dramé*

#### DEUXIÈME PARTIE LE SERVICE SOCIAL DE DEMAIN, DES UTOPIES ?

**Étudiants en service social :  
rêvons d'un avenir meilleur !** ..... 32

*Joséphine Delgal, Mathilde Foucher,  
Johanna Savic, Laurine Tisseuil,  
Grace Tricoire, Vanessa Yuhel-Dam  
Accompagné·e·s par leurs  
formateur·rice·s :*

*Sandrine Masdoumier,  
Nicolas Murcier*

**Agir pour un service social  
de proximité** ..... 40

*Suzanne Babel, Mallauray Bonine,  
Mélinda Jeanlys, Sabine Lancastre,  
Anaïs Mervillon, Tatiana Mériç,  
Corinne Mozar, Michaëlla Pierre,  
Aurélie Tiffaut*

**À quel service social  
rêvons-nous ?** ..... 47

*Margot Batard, Juliette Maratier*

**Le service social de mes rêves** ..... 50

*Naïma Mchinda*

## TROISIÈME PARTIE LE SERVICE SOCIAL DU FUTUR, ET CONCRÈTEMENT ?

**S'éveiller à rêver** ..... 56

*Chloé Audouin, Marie Beugnier,  
Dorine Buscato, Clémence Duriez,  
Jeffrey Flourez, Julia Gallo Kournboulou,  
Maëva Guimbretière, Ophélie Jouet,  
Marine Lesage, Coline Mutombo Cartier,  
Marina Pivron, Maïwenn Sartre  
Formateur-riche-s encadrant-e-s :  
Béatrice Julienne, Julia Latapie,  
Régis Robin*

**Un quotidien pas comme les autres :  
être assistante de service social  
au sein du service social idéal**..... 64

*Léa Cessat*

**Une nouvelle série :  
En accompagnement social**..... 68

*Nadège Bernes, Vanina Defendini,  
Sandrine Lazzaroni-Fougman,  
Dominique Lenoir-Labat, Léa Savart*

**Mon service social de rêve**..... 71

*Iléana Graber*

**Vers l'utopie : le service social idéal**.... 76

*Elsa Bontemps*

**À quel service social rêvons-nous ?**

**Le bus social** ..... 81

*Laurence Fangouste*

**L'ASS'O** ..... 85

*Noéline Maximin, Rachel Ogire,  
Shanen Ramouche*

## QUATRIÈME PARTIE QUEL CHEMIN POUR LES FUTUR·E·S PROFESSIONNEL·LE·S DE DEMAIN ?

**Le service social de mes rêves**..... 92

*Djaidat Chanfi*

**Participation des personnes  
accompagnées à la formation  
des assistants de service social :  
une modalité pédagogique  
innovante** ..... 97

*Marie Decrouille-Lenormand,  
Abiba Koné, Romane Lemeu,  
Camille Mechin, Léa Silly*

**Les étudiants de Buc Ressources  
prennent la plume** ..... 104

*Marjorie Caruso*

**Évolution des perspectives étudiantes  
en travail social : de l'idéal  
au positionnement professionnel**..... 108

*Enola Bennis, Hanan Bodouaou,  
Fanny Courtois, Isabelle Dupont,  
Yannick Faubert, Sandrine Fedirko,  
Élodie Lacombe, Malika El Yaagoubi,  
Soraya Savadogo, Rachka Said,  
Iara Souza De Lima Arthur  
Coordination : Alessandro Di Somma,  
Chloé Gonzalez, cadres pédagogiques*

**Service social : de l'utopie  
au rêve réalisable** ..... 116

*Anne Briat, Sadio Camara, Noëlle  
Carron-Salvador, Marine Failletaz,  
Salima Ghita, Marine Lefevre,  
Florent Salvetat, Naomie Vona*

## COMMUNICATIONS

**Donnons un avenir au *Livre blanc* !....** 124

*Les représentant·e·s  
des professionnel·le·s de terrain  
au HCTS présent·e·s lors de la remise  
du Livre blanc*

**Invisibilité du travail social :  
responsabilité ou renoncement  
de la part des professionnels ? .....** 126

*Anne Tondi*

## VIE DE L'ANAS

**Déclarations de l'ANAS.....** 138

– **Communiqué  
du 20 décembre 2023.....** 138

– **Communiqué du 8 février 2024-  
Lettre ouverte à Gabriel Attal,  
Premier ministre : utilisation  
d'un algorithme de ciblage  
par la CNAF et pratiques des CAF  
vis-à-vis de leurs allocataires.....** 139

**Nous avons reçu .....** 142

**Nous avons été informés  
de la parution de... ..** 144

**Nous avons lu .....** 144

**Derniers numéros parus.....** 149

# ÉDITORIAL

Gaëlle Boul  
Joran Le Gall

*La Revue française de service social (RFSS)* publie régulièrement des témoignages, des positions professionnelles, des apports théoriques, écrits par des professionnel-le-s, spécialistes, universitaires. Disponible dans nombre de centres de formation, elle est souvent lue et citée par les étudiant-e-s dans le cadre de leurs écrits. Or si, au cours de leur cursus, les étudiant-e-s produisent, individuellement ou collectivement, de nombreux textes, peu sont diffusés en dehors des centres de formation. Le comité de rédaction de la revue a donc souhaité associer les étudiants et surtout les étudiantes à ce numéro sur le thème « À quel service social rêvons-nous ? » et qu'elles en soient les principales contributrices, soutenues par les équipes pédagogiques des établissements de formation.

En service social, les professionnel-le-s bornent souvent leur champ d'action à partir de l'espace des possibles. Confiné entre les injonctions politiques et les exigences gestionnaires souvent contradictoires, balisé par des vigilances sécuritaires et des disciplines organisationnelles, cet espace des possibles s'apparente parfois à un espace de renoncement. Au loin, quelque part dans les brumes du souvenir ou de l'espoir, se profile la silhouette du service social idéal échoué sur l'écueil des principes de réalité. Face à cet état des lieux, nombre de professionnel-le-s optent pour des attitudes de repli. C'est oublier la part du rêve, la joie d'agir et l'interminable source d'énergie qui motivèrent les engagements initiaux. C'est omettre les promesses de liberté et d'inconditionnalité léguées par nos aîné-e-s. Formidable territoire d'apaisement et d'émancipation, le service social incarne pourtant la conviction qu'il reste tant à faire en matière de progrès social. Cette certitude s'exprime chaque jour à travers la diversité des demandes et des attentes plus ou moins formulées que nous y recueillons.

Par leur proposition de s'engager en service social, les étudiant-e-s nous adressent une offre de contribution à ce bel ouvrage. Iels prennent place dans la recherche des meilleurs points d'équilibre entre les aspirations des personnes accompagnées et les ressources d'un environnement en constante évolution. Alors, entendons la parole de nos pairs en devenir. Laissons-les ignorer nos horizons assombrés. Régalons-nous s'iels se gaussent de nos plaintes récurrentes. Écoutons-les parler du service social rêvé qui les anime. Entendons leurs étonnements, leurs soifs, leurs appétits, leurs colères et leurs impatiences. Écoutons leurs idées qu'il faudrait plus de ceci ou moins de cela, autrement par-ci et pas du tout par-là, un peu plus fort peut-être de ce côté et plus doucement sans doute de cet autre. Alors, tant mieux s'iels s'éloignent de nos prudences habituelles. Tant mieux s'iels méconnaissent les nuances infinies de nos intelligences raisonnables. Tant mieux si certain-e-s aspirent à de complètes refondations tandis que d'autres réfléchissent à de simples évolutions. Tant mieux s'iels privilégient l'audace et l'ambition ou privilégient des façons d'être pusillanimes. Tant mieux s'iels regardent avec morgue nos

difficultés laborieuses puisque leurs regards neufs nous entraînent vers un service social aux semelles de vent...

Afin de proposer un espace d'expression qui soit le plus libre possible, nous avons invité les étudiant-e-s à diversifier les formats des contributions de ce numéro de la revue. Rapidement, les surprises n'ont pas manqué puisque nous avons reçu différentes formes de créations originales en rupture avec nos habituelles contributions. Vous pourrez en apprécier toute la richesse dans une première partie intitulée « Le service social, ça rime à quoi ? », au sein de laquelle nous avons regroupé toutes les créations artistiques que nous avons pu intégrer dans un format papier.

Or, pour atteindre le service social de nos rêves, encore faut-il l'imaginer. C'est l'objet de la deuxième partie du dossier que de songer à en esquisser les lignes, sous le titre « Le service social de demain, des utopies ? ».

Pourtant, si l'imaginaire nous aide souvent dans nos pratiques à dessiner de nouveaux horizons, la signature du service social est sa capacité à œuvrer dans le pragmatique, à faire vivre des idées dans le réel. C'est ce que présente la troisième partie, appelée « Le service social du futur, et concrètement ? ».

La quatrième et dernière partie, « Quel chemin pour les futur-e-s professionnel-le-s de demain ? », se penche sur les moyens de rapprocher onirisme et empirisme en proposant un questionnement du dispositif de formation par ceux qui sont souvent les moins consulté-e-s à son sujet, à savoir les étudiant-e-s. Elle mettra en avant leurs parcours et les interrogations que ces périodes de formation amènent.

Nous avons beaucoup de plaisir à coordonner ce numéro de *La Revue française de service social* sous cette forme originale et nous espérons que vous aurez autant plaisir à le lire.

Peut-être à l'année prochaine...

## **ABSTRACTS**

What kind of social services are we dreaming of? SOCIAL WORK AS VIEWED BY STUDENTS

The French Journal of Social Work (RFSS) provides a platform for expression for social work students, knowing that often their writings are little neglected. In this issue on the theme "What kind of social work do we dream of?", students play a central role, offering their audacious and innovative visions for the future of social work. While professionals may sometimes feel constrained by political and organizational constraints, students bring a fresh and dynamic perspective, emphasizing the importance of dreaming and daring in social work practice. Their diverse range of proposals, from artistic creations to reflections on the future of the profession, bring a plus to this issue of the RFSS. Divided into several parts, the issue explores the various facets of the ideal social work, from imagination to real. It encourages a reflection on how to bring together dream and pragmatism in the training of future professionals. This issue offers captivating and inspiring readings for all professionals in the sector.

# ÉTUDIANTS EN SERVICE SOCIAL : RÊVONS D'UN AVENIR MEILLEUR !

Joséphine Delgal, Mathilde Foucher, Johanna Savic, Laurine Tisseuil,  
Grace Tricoire, Vanessa Yuhel-Dam

Accompagné-e-s par leurs formateur-ric-e-s : Sandrine Masdoumier,  
Nicolas Murcier

**RÉSUMÉ :** Cet article présente tant nos réflexions tant sur le choix de devenir assistantes de service social (ASS) que sur notre projection dans nos pratiques futures en service social. L'élément qui a présidé à notre orientation professionnelle est la recherche de sens dans notre future vie professionnelle alliée à la volonté d'aider autrui, influencées chacune par des figures tutélaires de la profession. Le travail social est depuis quelques années en proie à la technicisation. Nous ne pouvons nous résigner à cette tendance lourde à l'œuvre, à bas bruit. Force est de constater qu'au-delà des valeurs fondamentales venant fonder l'exercice du métier que nous apprenons en formation comme sur le terrain professionnel existent des écarts, toujours inévitables, entre théorie et pratique, donnant lieu à de nombreux défis à relever afin d'enchanter l'avenir du service social.

**MOTS-CLÉS :** avenir du service social, code de déontologie, éthique, relation d'aide, sens, valeurs.

En tant qu'étudiantes en deuxième et troisième années de formation d'assistant de service social, nous nous questionnons sur l'avenir de notre profession. Loin de céder au cynisme ambiant, nous nourrissons un rêve : celui d'un service social plus humain, plus juste et davantage valorisé. Dans cet article, nous vous le faisons partager.

## ENTRÉE EN FORMATION : QUÊTE DE SENS ET VALEURS HUMANISTES

### **Le sens au cœur de notre engagement**

Nos parcours personnels, marqués par des expériences et des réflexions profondes, nous ont conduites vers ce métier. La recherche de sens et l'envie d'aider autrui constituent nos motivations principales. Avant d'embrasser la formation d'assistant de service social, nous avons suivi des chemins variés. Certaines d'entre nous ont eu des vies professionnelles antérieures, tandis que d'autres ont exploré différentes options d'études supérieures. Cette diversité enrichit notre vision du monde et éclaire nos choix d'orientation. Un fil rouge traverse nos parcours : la recherche de sens et l'aspiration à un métier porteur de valeurs humanistes. La volonté de contribuer à une société plus juste et solidaire, de lutter contre les injustices et les inégalités en accompagnant les personnes en situation de vulnérabilité, durable ou provisoire, nous anime profondément. Nous appréhendons cette situation

de vulnérabilité comme faisant partie de la condition humaine. En effet, chacune ou chacun peut se trouver confronté à une telle situation en fonction des périodes de la vie et connaître dans son parcours biographique des tensions, des difficultés. C'est avec cette vision éthique que nous nous sommes engagées dans cette profession, convaincues qu'il n'y a pas d'un côté les personnes vulnérables et de l'autre les travailleurs sociaux. Vouloir aider autrui implique nécessairement d'être en mesure d'accepter, soi-même, d'être aidé s'il le faut. Le contact humain et la relation d'aide constituent des aspects fondamentaux de notre engagement. Nous sommes sensibles à la souffrance et aux difficultés d'autrui, et nous sommes animées par le désir d'apporter du soutien, de l'écoute et de l'accompagnement.

Certaines figures inspirantes ont nourri notre réflexion et notre engagement. Ces dernières peuvent se trouver dans des expériences personnelles mais aussi dans les fondements mêmes de la pratique, avec des pionnières comme Marie-Jeanne Bassot ou Mary Richmond. Selon Céline Lhotte (1971), « le service social doit être quelque chose de spontané, de vivant, qui demande une création sans cesse renouvelée [...], [alors que l'on peut] craindre qu'un jour l'assistante sociale ne soit plus qu'une machine à enquêtes, un distributeur automatique de formules [ou de formulaires] et de textes de loi... ». Nous ne pouvons nous résigner à cet avenir pour notre profession.

Notre engagement ne se fige pas dans une vision statique. Il est dynamique et se construit au fil de nos formations, de nos expériences et de nos rencontres. L'écoute des personnes, la confrontation aux réalités du terrain et les échanges avec nos pairs et formateurs enrichissent notre compréhension du métier et nourrissent notre réflexion éthique. Trouver du sens à son travail, selon Didier Dubasque (2023), implique trois conditions essentielles. Premièrement, l'utilité sociale, liée à une contribution en faveur des autres. Deuxièmement, la cohérence éthique, exigeant une intégrité face à des injonctions contradictoires (qui s'imposent à nous). Troisièmement, la capacité de développement professionnel, évitant la monotonie et favorisant l'épanouissement. Il compare cette quête de sens à la recherche de l'amour. Il souligne que « trouver un travail qui a du sens, c'est un peu comme trouver l'amour de sa vie [...] Il faut sans doute être patient, persévérant, parfois un peu exigeant [...] une fois que l'on a compris que l'on ne peut pas s'épanouir sur commande [...] Une fois que l'on a trouvé le travail qui nous convient [...] on se sent plein d'énergie et de motivation ». Cette énergie, qui se déploie en chacune de nous, nous souhaitons la mettre au service d'autrui.

Devenir assistante de service social n'est pas une simple décision individuelle. C'est un engagement collectif qui prend sa source dans la solidarité et le partage. Nous sommes conscientes de l'importance de travailler ensemble pour construire un avenir meilleur pour les personnes en situation de vulnérabilité.

Le sens est donc au centre de notre engagement, nous sommes convaincues qu'assistant de service social est une profession porteuse tant d'espoirs, de transformations que d'émancipation. Fortes de nos valeurs et de nos aspirations, nous sommes prêtes à relever les défis du terrain et à œuvrer pour une société plus juste et plus solidaire.

## **Des valeurs fondamentales venant fonder l'exercice professionnel**

Le respect, l'acceptation, la bienveillance, l'empathie et la fraternité sont des valeurs humanistes qui nous animent et que nous souhaitons incarner dans notre pratique professionnelle. Elles constituent le socle de notre engagement et guident nos actions.

Elles sont prégnantes dans l'approche de la relation d'aide et viennent fonder notre intervention professionnelle. Brigitte Bouquet (2012) évoque que « les métiers des travailleurs sociaux, fondés sur la relation humaine ont la spécificité d'allier une pratique professionnelle (l'aide à autrui) et une certaine conception de l'homme (respect de l'individu et confiance en ses capacités d'évolution et d'amélioration) ».

L'origine de notre engagement réside dans l'approche centrée sur la personne développée par Carl Rogers. Cette dernière met l'accent sur le respect de l'individu, sa capacité d'autodétermination et son potentiel de développement.

Les valeurs prônées par Carl Rogers, telles que l'empathie, la congruence et l'acceptation inconditionnelle, rejoignent les fondamentaux du service social. Elles guident notre pratique et nous incitent à adopter une posture d'écoute active et de respect envers les usagers.

L'application des principes rogoriens se traduit par une intervention centrée sur les besoins et les aspirations de l'utilisateur. L'assistant de service social s'engage à créer un climat de confiance et de bienveillance, favorisant l'expression des émotions et la découverte de solutions par la personne accompagnée elle-même.

Le code de déontologie de notre profession constitue un cadre essentiel pour notre pratique. Il réaffirme les valeurs de respect, de justice et de solidarité qui fondent notre engagement. Le respect du secret professionnel, la non-discrimination et la recherche du consentement éclairé sont des principes fondamentaux qui guident nos interventions. En cela, notre engagement en tant qu'assistantes de service social trouve sa source dans une quête de sens et de valeurs humanistes. En restant fidèles aux principes du code de déontologie et en adoptant une posture réflexive, nous sommes convaincues de pouvoir contribuer à une société plus juste et plus solidaire.

## **CONFRONTATION AVEC LA RÉALITÉ DU TERRAIN**

### **Un écart entre théorie et pratique**

Notre formation en service social nous dote d'une solide base théorique et méthodologique. Nos stages nous confrontent cependant à la réalité du terrain, parfois éloignée des idéaux prônés en formation. Cet écart peut être source de désillusion et nous questionne sur la capacité à concilier nos aspirations avec les contraintes du système. Par exemple, l'application de l'approche rogorienne dont nous avons parlé ci-dessus n'est pas exempte de défis. La confrontation aux réalités du terrain, aux contraintes

institutionnelles et à la complexité des situations sociales peut mettre à l'épreuve nos valeurs et notre engagement.

Ce décalage se manifeste de différentes manières : il peut s'agir d'un manque de prise en compte des besoins individuels des usagers, la pratique étant souvent contrainte par des procédures standardisées et des objectifs quantitatifs, laissant peu de place à l'adaptation aux situations individuelles. En outre, l'affectation de solutions préconçues est réelle, la tentation est parfois grande d'appliquer des réponses apprises en formation ou prescrites par des décideurs éloignés du terrain sans prendre le temps d'analyser les causes profondes des problèmes rencontrés par les usagers. La prédominance de la logique administrative sur la relation d'aide constitue un risque patent où la charge administrative et bureaucratique peut alors prendre le pas sur l'écoute et l'accompagnement des usagers.

Plusieurs autres facteurs peuvent aussi contribuer à l'écart existant et peuvent tenir aux contraintes institutionnelles, particulièrement aux limites budgétaires et temporelles qui peuvent entraver la capacité des professionnels à mettre en pratique leurs connaissances.

Les situations sociales rencontrées par les usagers sont souvent complexes et multifactorielles, ce qui rend difficile l'application de solutions simples et universelles.

Ce décalage peut avoir des conséquences négatives sur la qualité du service rendu aux usagers et laisser émerger un sentiment de frustration et d'impuissance tant chez les usagers, qui peuvent se sentir incompris et non accompagnés de manière adéquate, que chez les professionnels face à des injonctions de faire mieux sans les moyens alloués. Ces différents aspects peuvent donner lieu à un certain désenchantement des professionnels ; en effet, le sentiment de ne pas pouvoir répondre aux besoins des usagers peut conduire à une perte de motivation et d'engagement.

Comment donc réduire l'écart existant entre théorie et pratique ? Est-ce d'ailleurs un enjeu majeur pour le travail social ?

Des pistes paraissent à explorer plus avant autour du développement de l'apprentissage par l'expérience en favorisant la supervision et l'analyse des pratiques professionnelles. Une autre peut s'appuyer sur la promotion de la recherche-action en encourageant les professionnels à développer des solutions innovantes et adaptées aux besoins des usagers, en valorisant le savoir expérientiel des personnes et en accompagnant le croisement des savoirs.

## **Des défis à relever**

En tant que futures professionnelles du service social, nous sommes conscientes des nombreux défis qui nous attendent et ces derniers sont intrinsèquement liés aux écarts déjà évoqués. Parmi les plus importants, nous pouvons revenir sur le manque de moyens financiers et humains, la bureaucratie, la complexité administrative, les injonctions managériales et la pression au résultat. Ces différents items peuvent nuire à la qualité du travail social.

D'autres défis sous-jacents retiennent également notre attention et tiennent à :

- un certain désenchantement des professionnels accompagné d'un sentiment d'impuissance : les conditions de travail difficiles et le sentiment de ne pas pouvoir répondre aux besoins des usagers peuvent conduire à une perte de motivation, d'engagement et de sens ;
- des difficultés à concilier les valeurs du travail social et les réalités du terrain : les professionnels peuvent être confrontés à des situations qui les obligent à faire des compromis entre leurs valeurs et les exigences de leur travail ;
- la confrontation à la gestion de ses propres émotions et celles de l'autre : en tant que professionnelles de la relation d'aide, nous ne pouvons faire fi de cet aspect, comme l'indiquent Catherine Galopin et Alexandrine Laizeau (2024) dans leur ouvrage. Il est nécessaire d'engager nos émotions dans la relation d'aide.

Ces défis peuvent avoir des conséquences négatives sur la qualité du service rendu aux personnes :

- un risque de dégradation de la qualité de l'accompagnement des usagers : le manque de moyens et de temps peut limiter la capacité des professionnels à offrir un accompagnement individualisé et de qualité ;
- une diminution de la motivation et de l'engagement des professionnels : le sentiment d'impuissance et de découragement peut conduire à une baisse de la qualité du travail ;
- une érosion de la confiance dans le service social : les usagers peuvent se sentir déçus et ne plus faire confiance aux professionnels.

Relever ces défis ne peut se faire sans l'engagement personnel et collectif des professionnels du service social. Il est important de :

- rester fidèles aux valeurs du travail social : la solidarité, la justice sociale et le respect de la personne doivent rester les valeurs fondamentales qui guident notre pratique ;
- se mobiliser et agir collectivement : il est important de se faire entendre et de militer pour des conditions de travail plus justes et pour une meilleure prise en compte des besoins des usagers ;
- continuer à se former et à se perfectionner : le développement de nos compétences et de nos connaissances est essentiel pour offrir un service de qualité aux usagers.

Conscientes de ces défis, nous nous engageons à adopter une pratique réflexive et à maintenir une vigilance éthique constante. L'analyse de nos interventions, la supervision et la formation continue contribueront à ajuster notre pratique et à répondre au mieux aux besoins des usagers. Ce leitmotiv vient guider notre formation et nous permet d'avoir conscience des écueils et des écarts possibles. Fortes de cette analyse, nous sommes en mesure de réfléchir et de façonner notre pratique de professionnelles en devenir. Nous allons ainsi vous la présenter telle que nous l'imaginons et tendrons à la construire et à l'incarner.

## ENCHANTER L'AVENIR DU SERVICE SOCIAL

### Réenchanter le quotidien professionnel

Refuser la résignation et cultiver l'innovation nous semblent des éléments essentiels dans la construction de nos pratiques futures qui viendront émailler les premières citées.

En effet, le travail est souvent perçu comme une source de stress et d'épuisement. Face à la routine et à la pression, il est facile de se laisser aller à la résignation. Pourtant, il est possible de réenchanter le quotidien professionnel en adoptant une posture proactive et en cultivant l'innovation. Ces pratiques novatrices sont à penser, à considérer et devront jalonner notre parcours.

- **Développer des approches créatives et adaptées aux besoins des usagers**

La première étape consiste à refuser le *statu quo* et à rechercher des solutions nouvelles et originales aux problèmes rencontrés. Cela implique de faire preuve de créativité et d'oser sortir des sentiers battus. Il est également important de se centrer sur les besoins des usagers et de coconstruire avec eux des solutions qui leur correspondent. Le développement du pouvoir d'agir doit constituer notre sentier de référence. En cela, des solutions peuvent être envisagées et parfois prendre appui sur les nouvelles technologies et les pratiques collectives. Cyprien Avenel (2017) énonce ainsi que « des initiatives à dimension collective existent afin de développer la citoyenneté active des usagers », leur développement est un axe saillant à considérer dans notre pratique.

- **Favoriser le travail en équipe et la collaboration entre professionnels**

L'intelligence collective est un atout précieux pour innover et améliorer le quotidien professionnel. En favorisant le travail en équipe et la collaboration entre professionnels par le partenariat et le travail en réseau, il est possible de partager les idées, les compétences et les expériences. Cela permet ainsi de créer un environnement de travail plus stimulant et plus propice à la créativité.

- **Se réapproprier le pouvoir d'agir et la liberté d'initiative**

Pour réenchanter le quotidien professionnel, il est essentiel de se réapproprier le pouvoir d'agir et la liberté d'initiative. Cela signifie prendre des décisions, assumer ses responsabilités et faire preuve d'audace. Il est également important de ne pas avoir peur de l'échec et de considérer les erreurs comme des opportunités d'apprentissage. Cela demandera, et nous en sommes conscientes, de pouvoir asseoir notre positionnement, notre posture et d'affirmer notre expertise. De plus, comme l'indique Yann Le Bossé, cité par Nelly Deverchère (2017), « ce n'est pas l'activité en elle-même qui

est garante du développement du pouvoir d'agir, c'est la façon dont elle est faite qui contribue ou ne contribue pas à permettre aux personnes d'avoir du contrôle sur ce qui est important pour elles. Ayons donc cette conscience pour nous en tant que professionnels et pour les personnes qui nous font appel à un moment de leur parcours de vie ».

En résumé, réenchanter le quotidien professionnel passera par une triple révolution :

- une révolution des pratiques : en adoptant des approches créatives et innovantes ;
- une révolution des relations : en favorisant le travail en équipe et la collaboration ;
- une révolution des postures : en se réappropriant le pouvoir d'agir et la liberté d'initiative.

## **Valoriser l'expertise et la singularité**

Cela s'inscrit pour nous dans la promotion d'une pratique réflexive et centrée sur l'utilisateur. Nous déterminons ici les éléments essentiels à sa construction.

### **• Privilégier l'écoute active et l'accompagnement individualisé**

Il nous paraît essentiel de prendre le temps d'écouter les personnes accompagnées, de comprendre leurs besoins et leurs attentes, et de co-construire avec elles un projet d'accompagnement personnalisé. En cela, le temps d'accueil doit être reconnu comme un premier acte professionnel et doit rester du ressort de l'assistant de service social. Carl Rogers nous rappelle que l'écoute active passe par la manifestation d'un respect et d'une écoute chaleureuse envers l'autre.

### **• Reconnaître et valoriser les compétences et les ressources des personnes accompagnées**

En tant qu'ASS, nous devons adopter une posture humble et reconnaître que les personnes accompagnées détiennent une forme d'expertise sur leur propre vie, qui ne s'oppose pas à l'expertise des assistants de service social, il nous semble qu'il nous faudra prendre garde à ne pas nous laisser entraîner dans l'opposition stérile entre savoirs professionnels et savoirs profanes comme à ne pas nous situer dans une position de supériorité. C'est ce que souligne Nicolas Murcier et Laurent Ott (2015) : « Il convient de prendre garde au "pouvoir" que confère la fonction professionnelle, tant vis-à-vis des collègues, des parents que vis-à-vis des enfants, des adolescents ou adultes vulnérables. Il faut que les professionnels se méfient de se présenter comme ceux qui savent, ou de vouloir occuper cette place à tout prix. [Par exemple], un certain nombre de parents présentés comme démissionnaires ne le sauraient-ils pas en raison de leur confrontation à des professionnels qui "savent" ce qui est "bon" pour eux comme pour leur(s) enfant(s) ? » Il est important de valoriser leurs compétences et leurs ressources, et de les aider à les mobiliser pour surmonter les difficultés qu'elles rencontrent. La

temporalité de l'autre doit être ainsi respectée afin de favoriser cette émergence des potentialités et la valorisation de celles-ci.

### • Sortir des cases et des solutions standardisées

Chaque situation est unique et il n'y a pas de solution miracle et universelle. Nous devons donc faire preuve de créativité et d'adaptabilité pour proposer des solutions innovantes et adaptées aux besoins spécifiques de chaque personne accompagnée. Le défi sera aussi que nos institutions d'appartenance perçoivent cette individualisation comme une plus-value et non un surcoût temporel et financier.

Notre rêve est possible ! En conjuguant nos forces, nos convictions et notre engagement, nous pourrons construire un service social plus humain, plus juste et plus valorisé. C'est à nous, étudiants d'aujourd'hui et professionnels de demain, de porter ce flambeau et de faire advenir ce changement. Rejoignez-nous ! Engageons-nous ensemble pour un service social qui réenchantant le quotidien des professionnels et permet aux usagers de retrouver espoir et dignité.

## BIBLIOGRAPHIE

- Avenel C., *Les Nouvelles Dynamiques du développement social*, « Chapitre I. Sources et trajectoires des pratiques de développement social en France vers le développement territorial », Nîmes, Champ social, 2017, p. 33-56.
- Bouquet B., *Éthique et Travail social – Une recherche du sens*, 2<sup>e</sup> éd. réactualisée, Malakoff, Dunod, 2012. *La Revue française de service social*, n° 247, p. 48. Disponible sur : <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4681822>.
- Deverchère N., « Innovations et engagement des travailleurs sociaux en faveur du développement du pouvoir d'agir », *Vie sociale*, n° 19, 2017, p. 91-105. Disponible sur : <https://doi.org/10.3917/vsoc.173.0091>.
- Dubasque D., « Trouver du sens à son travail : les 3 conditions essentielles à remplir », 2023. Disponible sur : <https://dubasque.org/trouver-du-sens-a-son-travail-les-3-conditions-essentielles-a-remplir/>.
- Laizeau A. et Galopin C., *Engager ses émotions dans la relation d'aide*, 2<sup>e</sup> éd., Rennes, Presses de l'EHESP, 2024.
- Lhotte C., « Vocations nouvelles – L'assistante sociale », *Revue des Deux Mondes*, 1971, p. 445-458.
- Murcier N. et Ott L., « Éthique professionnelle », *Dictionnaire pratique du travail social*, Malakoff, Dunod, 2015, p. 116-119.

