

La revue française de service social

Parution trimestrielle - septembre 2014 - numéro 254 / 2014-3 - Prix unitaire 15€

Quand les travailleurs sociaux prennent la plume... Témoignages.

Ethique *La pratique au quotidien* *Travail d'équipe*
Relations *Formation* *Politiques publiques* *Partage*
Solidarité *La quête de sens* *Remise en* *Retraités* *Citoyenneté*
Question *du travail social*



Les assistants sociaux rencontrent tout au long de leur activité professionnelle des personnes pour lesquelles leur statut juridique peut être un frein à l'accompagnement social. Qui n'a pas rencontré un refus d'aide financière en raison de la situation irrégulière de la personne par exemple ? Un certain nombre de questions se posent alors. L'ASS doit-il n'accompagner que des citoyens pour lesquels des droits civiques sont reconnus ? Que recouvre en fait la notion de citoyenneté ? L'ASS ne doit-il pas accompagner toute personne quel que soit son statut juridique en référence à nos textes fondamentaux nationaux et notamment à la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen ? Ce petit essai juridique a pour ambition d'interroger les textes fondamentaux sur des notions telles que la citoyenneté, les droits de l'homme auxquels la Constitution, les traités et autres textes internationaux sont très attachés, le

ANAS

Association Nationale des Assistant(e)s de Service Social

Quand les travailleurs sociaux prennent la plume...

Témoignages

Numéro porté par la section ANAS 13

N° 254

La Revue Française de Service Social

INDEX THÉMATIQUE | MAGAZINE | FORUMS | INFOS | CONTACTS

OASIS

<http://www.travail-social.com>

Le Portail du Travail social

OASIS - Organisation d'Acteurs Sociaux Indépendants et Solidaires - Association loi 1901

**Vous pouvez retrouver certains articles de la revue dans OASIS,
le portail internet du travail social**

Sommaire

I. Quand les travailleurs sociaux prennent la plume...

Une mise en partition en guise d'éditorial	5
Bureau ANAS 13 : Marie Pierre ARIFONT, Rachel CHAMLA, Benjamin DENIS, Jacqueline VICTOR-BAPTISTE/GREBERT, Véronique MICHELON	
Le mot	7
Stéphanie DELBREL	

Prélude

Du projet de section au projet d'écriture de l'ANAS 13	10
Bureau ANAS 13	

- 1 -

Premier mouvement :

Un commencement ponctué par la formation

De l'altérité à la subjectivité : quand penser l'Autre dans la relation d'aide nous permet de nous positionner	13
William ALDEBERT	
C'est en forgeant qu'on devient forgeron	17
Delhia BOCCARA ZENOU	
Voyage au bout de la vie	20
Quentin GARRIGOS	
Réflexion sur un parcours de formation : la place et la participation de la personne, l'engagement du professionnel, l'engagement militant, lequel précède l'autre ?	24
Véronique MICHELON	
Dans ma tête	27
Pascale TRUC VAILLANT	

- 2 -

Premier intermède

Le social-art	34
Sylvie FALK	

Deuxième mouvement :

De la pratique... jour après jour

Les premiers jours	37
ANAS Section 13	
D'une pratique à une autre	40
Véronique MICHELON	

Mon « nouveau » regard sur le monde	43
Emeline DESVILLERS	
Travailler dans un collège des quartiers Nord de Marseille : questionnements d'une assistante sociale en milieu scolaire	45
Emmanuelle HAMANN	

Une équipe	47
ANAS Section 13	

Le désordre mental et l'ordre des choses	48
Sylvie FALK	

Un billet d'humeur	52
Rachel CHAMLA	

Si j'étais assistante sociale au pays des droits de l'homme	54
ANAS Section 13	

- 3 -

Deuxième intermède

Petit essai juridique sur la notion de citoyenneté	60
Marie-Odile GRILHOT-BESNARD	

Usager-acteur, un rôle de composition	64
Franck FERRARI	

Troisième mouvement :

Questionnement autour du travail social et des politiques publiques...

De la solidarité nationale à la responsabilité individuelle	69
Marie	

Contrôle et échanges d'information relativement aux bénéficiaires du RSA et le champ d'application du secret professionnel	78
Marie-Odile GRILHOT-BESNARD	

Évolution/involution ? Prendre le temps d'avoir des états d'âme ...81	
Trois voix : Rachel, Marie, Evelyne	

Regards croisés sur un programme expérimental en trois temps	87
Jacqueline VICTOR-BAPTISTE/GREBERT, ANAS Section 13, B. B. D.	

La logique implacable des procédures et le sens du travail social ..99	
Lionel	

Recherche de stage entre mythes et réalités	102
Jacqueline VICTOR-BAPTISTE/GREBERT	

- 4 -

Troisième intermède

Fugue et contrepoint	108
Sylvie FALK	

Quatrième mouvement :
Retour en arrière et projection sur l'avenir

Retour en arrière et questionnement d'une assistante sociale à la retraite.....	115
Rachel CHAMLA	
Expérience de terrain, expérience de vies.....	118
Anas Section 13	
Où va le travail social ?.....	122
Guy DUCRETTET	

Un quartet en guise de final provisoire

Mosaïque de témoignages, mosaïque de points de vue.....	126
Le collectif des travailleurs sociaux de Haute Corse	

Dernière minute

Un témoignage.....	131
Julie - 17 ans	

II. Communications

La McDonaldisation du travail social, c'est maintenant !.....	134
Didier DUBASQUE	
Le travail social au carrefour des possibles.....	137
Franck FERRARI	

III. Vie de l'ANAS

Communiqué du 22 mai 2014

Prévention de la délinquance et partage des informations : nouvelle mise à contribution des travailleurs sociaux.....	142
Nous avons reçu.....	144
Nous avons lu.....	145
À vos agendas !.....	148
La revue française de service social : derniers numéros parus.....	150
Bulletin d'abonnement 2015.....	151

Une mise en partition en guise d'éditorial

Bureau ANAS 13 : Marie Pierre ARIFONT, Rachel CHAMLA, Benjamin DENIS, Jacqueline VICTOR-BAPTISTE/GREBERT, Véronique MICHELON

Vous allez aborder ce nouveau numéro de la *RFSS* avec peut-être un certain étonnement. Déjà la lecture de notre sommaire peut surprendre. Et nous souhaitons que vous alliez de surprise en surprise, au fur et à mesure que vous découvrirez les différents articles qui le composent.

Ce sommaire vous donne déjà à voir l'incroyable créativité qui a émergé au fil du temps de nos rencontres et de nos échanges, et surtout des écrits qui nous ont été proposés. C'est bien le témoin d'une intelligence collective en actes que nous nous proposons de partager humblement avec vous...

En guise de prélude vous trouverez dès le premier article, une genèse de ce projet, de ce travail partagé de production écrite. En effet, au fil des événements, ce travail d'écriture s'est imposé à nous. Mais aussi il nous a paru essentiel de montrer comment, d'une intention diffuse de quelques personnes du bureau, nous avons abouti à ce travail porté et partagé par plus de quarante personnes...

Les différentes étapes par lesquelles nous sommes passés, entre réflexions, témoignages et opportunités, nous ont incités à nous inscrire dans une dynamique collective, dynamique qui avait un double objectif : faire connaître la profession, la section et l'ANAS, mais aussi donner à voir l'invisible, l'indicible et peut-être aussi ouvrir des possibles...

Notre premier objectif a été de mobiliser et donner sens à un collectif potentiel qui est devenu un collectif effectif et en action. Il s'agissait d'élargir ce « nous ». Il ne pouvait pas concerner que le bureau et des membres impliqués. Il fallait à tout prix prendre notre destin en main et aller susciter, inciter, soutenir, motiver...

Un travail d'information par un appel à contributions se met en place mais aussi un travail de proximité. Lors des réunions de sections où à l'occasion de différentes rencontres, nous avons essayé de mobiliser les collègues pour écrire. Mais écrire c'est aussi s'exposer, certains avaient peur, pourraient-ils passer le cap ? Plus que rassurer, pour certains, il fallait surtout garantir la possibilité de garder l'anonymat. Conformément au choix des auteurs, certains textes seront signés soit d'un prénom, soit d'initiales, soit enfin par « ANAS Section 13 ».

Le contexte a joué un rôle important. L'implication de notre section aux Assises interrégionales du travail social, en préparation aux États généraux du travail social, nous a permis d'élargir notre projet à d'autres travailleurs sociaux, éducateurs spécialisés, conseillers en économie sociale et familiale, et a été source d'inspiration pour les uns et les autres...

Petit à petit, les écrits et les projets d'articles se sont multipliés. Les thèmes étaient très divers, il n'était pas question pour nous de faire des « commandes » en fonction d'un thème pré-établi.

La démarche, participative et ascendante, se mettait en place pour construire avec les auteurs volontaires la maquette de la revue. Nous avons donc créé un comité de lecture, pour travailler sur les normes que le comité de rédaction de la revue nous avait communiquées, mais aussi et surtout, compte tenu de la liberté laissée aux auteurs dans l'expression, le style et le contenu, il fallait faire une lecture en lien avec l'éthique et la déontologie chères aussi bien à la profession qu'à l'ANAS.

Ce comité de lecture a représenté une autre étape importante dans le processus. Certains auteurs d'articles se sont par la suite engagés pour devenir co-auteurs dans l'élaboration même de la revue. Que nos collègues Sylvie Falk, Joseph Cacciari et Franck Ferrari en soient ici remerciés.

Autre tâche de ce comité, sélectionner les textes et établir un sommaire. Sommaire, comme vous l'avez compris, qui s'est construit *a posteriori*, une fois que tous les textes ont été lus et approuvés. Certains articles ont pu être regroupés par thèmes, lesquels se sont imposés à nous. D'autres donnent à voir différentes facettes de la profession et, plus largement, des professions du social, mais surtout toute une créativité, si nécessaire sur le terrain. Nous en avons fait des intermèdes, traités sous la forme soit de textes plus théoriques soit d'allégories autour du social, comme autant de pauses qui permettent de faire un pas de côté et construire un autre regard.

De la découverte de la profession et de la formation aux témoignages du quotidien, souvent « enfermés » par les politiques publiques, nous aboutissons à des retours en arrière et des perspectives d'avenir. Nous avons voulu donner à voir non seulement le processus de mise en œuvre de notre projet, mais aussi le mouvement, les mouvements qui construisent notre identité professionnelle, notre engagement et notre questionnement permanent sur nos pratiques.

Quatre temps, comme une mise en musique de réflexions, coups de gueule, interrogations, mais aussi de mises en perspectives, stratégies des uns et des autres, avec, en filigrane, des questionnements sur l'état du travail social, face à une société en perte — ou peut-être en recherche — de repères...

Nous souhaitons terminer par un témoignage à quatre voix, qui renvoie aussi à quatre professions du social, à quatre styles aussi, et qui se termine par une parole « scénarisée » d'un usager du travail social ! Mais c'était sans compter sur un témoignage de dernière minute...

Nous n'émettrons pas de conclusion... Le mot de la fin vous appartient. Ce sont votre regard et votre réflexion que nous espérons pouvoir partager, qui donneront encore plus de sens à ce travail.¹

¹ Et si vous le désirez : consultez notre blog (anas13-over-blog.com) et faites nous part de vos réflexions, de vos commentaires (anas.section13@gmail.com).

Le mot

Stéphanie DELBREL, membre du comité de rédaction

Dans un contexte aussi difficile que celui que nous traversons actuellement dans nos quotidiens professionnels respectifs, quelle joie d'avoir pu assister à la créativité de cette Section ANAS 13. Tout y est : les expériences professionnelles diverses, les contraintes des dispositifs, les difficultés et points forts des accompagnements sociaux...

Je vous conseille de lire et relire ces témoignages et belles analyses de nos pratiques, ces questionnements de la part de professionnels, d'étudiants mais aussi du public de l'action sociale. Ils vont vous renvoyer à vous, à vos interrogations et réflexions. Vous découvrirez peut-être mise en mots une partie de vos constats ou ressentis, certains vous feront même sourire par moments.

Ce numéro de *La Revue française de service social* vient nous rappeler à quel point le travail social est une richesse et ses acteurs ont de la valeur (et des valeurs). Parce que nos contextes professionnels nous demandent sans cesse de nous adapter, de trouver des solutions pour aider les personnes, de prendre des risques, d'oser...

Je remercie cette équipe soudée, créative et force de réflexion pour ce travail et vous souhaite une lecture aussi agréable qu'elle a pu l'être pour moi.

Le social-art

Sylvie FALK, assistante sociale - sissiofmarseille@gmail.com

Marseille 2013, capitale européenne de la culture ! J'ai repensé à un texte écrit il y a quelques années, qui tentait de faire un pont entre art et social...

Ceci est une esquisse brossée à grands traits pour tenter de faire poindre des parallèles entre le modèle de l'art et un modèle de travail social auquel certains pourraient prétendre.

Pourquoi s'en référer à un modèle ?

Pour se munir d'une boussole afin de se déplacer sans trop d'encombre au gré des événements, au creux des intempéries, à la crête des déferlantes auxquelles l'assistante sociale est parfois confrontée dans l'exercice de son métier.

Pour être en mesure de s'autoriser des prises de risques, des postures, au nom d'une instance référentielle.

Pour préserver une indépendance d'esprit, affirmer une spécificité du champ dans lequel le travail social manœuvre.

Pour soutenir un espace de liberté, donner quelques soubassements à l'improvisation, à l'instantané, à l'intuition.

Pour se doter d'un outil, tel le coin du bûcheron, afin qu'il dispense une mise à distance, pour ne pas « avoir le nez dessus », ne pas coller son nez à la vitre, ne pas être écrasé par la misère du monde.

Un modèle peut faire office d'espace interstitiel aux valeurs, les agencer, leur conférer une certaine opérationnalité. Le travail social ne peut se cantonner à un modèle unique, ni s'en remettre à un modèle « prêt-à-porter », ni à un modèle « sur mesure ». Aucun modèle ne sied à merveille. S'inspirer du modèle de l'art invite à engager le travail social dans une aventure.

« C'est en forgeant qu'on devient forgeron ». Pour les métiers d'art et le métier d'assistante sociale, ce dicton s'applique sans conteste. Il n'y a pas un savoir ficelé et facilement transmissible, une discipline de référence, un paquet de connaissances qui seraient disponibles en rayon. On est dans le registre banal du savoir-faire et du savoir être. L'art du métier s'acquiert sur le terrain, se nourrit de l'expérience.

Le centre d'intérêt qui l'emporte dans ces métiers, ce sont l'humain et le monde qui nous entoure. Il faut être taraudé, habité par l'attrait porté à l'autre, par le fait d'être éveillé à l'autre, éveillé à soi.

Le véhicule chevauché, c'est l'expression. Le mouvement qui nous transporte c'est la transmission d'un message. L'intention est celle de toucher, d'intéresser, de mobiliser l'autre. Le fluide ambiant est celui du désir.

La relation à l'autre ne se conçoit que dans un suprême respect de l'autre. En art, cela va sans dire. L'autre est tout à la fois le juge, le critique, amateur éclairé, le négociant, le partisan, le pourfendeur et ses émotions, ses réactions, ses inclinations sont traitées comme il se doit. En travail social, grand doit être le souci de l'honorer ce respect de l'autre, jusqu'à la suspension du jugement, pour recevoir de l'autre sa vérité et qu'ose s'exprimer sa souffrance.

À l'image de l'artiste qui travaille ses gammes, sa technique, il faut se consacrer patiemment et inlassablement à l'étude du maniement des moyens d'expression, pour les peaufiner, les parfaire. J'en veux pour exemple l'attention à porter au langage, le souci des mots, le jeu des expressions, l'usage d'un jargon, le recours à une langue fleurie. Une langue qui n'est ni poésie, ni langue de bois. Un style qui n'est ni glacé ni dithyrambique. Un message qui n'est ni une litanie, ni une harangue. De quelle trempe est-elle faite, quelle est sa facture à cette langue qui vient aux lèvres, dans les confins d'un bureau, à la fortune de ce face-à-face ?

L'esprit est en alerte, l'attention soutenue, ses facultés exercées pour qu'une rencontre éclore. On peut appeler la fantaisie à la rescousse, perpétrer quelques audaces créatives, faire œuvre d'imagination.

On n'est pas dans l'alcôve de l'analyste dont le mobile est l'écoute et les seuls vecteurs les mots, parenthèse au sein de laquelle les poses, les séquences, les modes sont convenus. Tout en ne déniait pas la nécessité d'établir un cadre à toute relation professionnelle d'aide, il faut se garder de singer celui de la psychanalyse.

Dans l'exercice du travail social, on dispose d'une grande latitude dans le choix des truchements, des supports, des techniques et des matériaux. Le champ des possibles est vaste, l'originalité peut être conviée.

On peut espérer, par de modestes touches, tels des coups de pinceau qui s'échinent à rendre un volume, obtenir des effets de transformation, quand les contingences, les contraintes, les impérieuses nécessités sont travaillées au corps, afin de les présenter sous un jour plus avenant, afin d'en expliciter toutes les arcanes.

La substance précieuse, celle au nom de laquelle ces libertés sont risquées, c'est le sens. Tout le travail converge vers une quête du sens, une tentative de le faire germer, de le cultiver de l'amender.

En travail social comme en art, le sens se puise à deux sources, au plus profond du sujet et au sein du social. La pierre angulaire du travail social c'est le lien entre être individuel et être social, le rapport des individus au monde.

L'artiste parcourt aussi ce trajet de va-et-vient. C'est dans un repliement sur soi, que s'origine l'œuvre, mais elle ne se déploie et ne gagne son envergure que dans la mesure où elle s'adresse aux autres, que si elle est conçue dans la perspective d'être partagée, divulguée, destinée à l'échange.

Nous, artistes et assistants sociaux, sommes des passeurs.

Ce qui vaut la peine qu'on se donne, c'est la conviction que quelque chose peut changer, évoluer, bouger. Autour plane une senteur de subversion, quelque chose d'une intention de renverser l'ordre établi, de refuser l'inéluctable, de bousculer l'enkysté, de réagir à l'insupportable, quelque chose qui a à voir avec la turbulence de l'insurrection. L'art est par nature subversif, l'assistante sociale aussi. Rien sur le chemin n'est déterminé, prévisible, tracé au préalable. L'œuvre en marche est une aventure, une exploration, une échappée dans l'inconnu. Nous, artistes et assistantes sociales, sommes intrépides. Libre cours est laissé à la surprise, à l'inattendu, à l'étonnement, au rêve.

Une dimension inévitable du travail social est celle de l'engagement, de l'abandon d'une part de soi dans le travail. Certes il y a le cadre, la présence de l'équipe, la référence du service, les instruments de médiation, le respect de la distance, le caractère professionnel de la relation d'aide, mais cette relation ne se soutient que de la contribution d'une part de soi-même, de sa qualité d'authenticité, de réciprocité, de singularité dans l'échange.

Comme en art, se pose la question de la bonne dose, du juste dosage, de l'équilibre des proportions, d'un subtil agencement dont les lois sont dictées par la seule appréciation de l'auteur.

Comme en art, rien ne vient signifier que le travail est arrivé à son terme, qu'il prend fin. Il faut s'accommoder de points de suspension, d'une hypothèse d'inachevé.

Comme en art, le temps est un partenaire. Il y va de sa patine, de son modelé, de ses effets, de son façonnement.

Et si le travail prétend à un prolongement, à une persistance, il tient aussi du combat contre l'anéantissement, la disparition, la déchéance, la décrépitude, le désespoir.

Le chalumeau des valeurs qui agite l'art, c'est l'esthétique, celui du travail social c'est l'éthique. N'y aurait-il pas, là aussi, matière à faire des corrélations ?

L'appréciation du « beau » s'enracine solidement dans le ressenti intime de chacun cependant qu'il convoque l'universel, l'éthique s'en réfère à l'intime conviction de chacun et tout à la fois requiert l'approbation du plus grand nombre.

Juillet 1995

Deuxième mouvement : **De la pratique... jour après jour**

Les premiers jours

ANAS Section 13

Tout comme un jour de grande rentrée scolaire, j'ai passé l'entrée de la porte de mon service un premier septembre, il y a maintenant trois ans, il était environ 13 h 30. J'étais bien loin de m'imaginer le quotidien et l'aventure sociale qui m'y attendaient...

Fraîchement émoulue de l'école d'assistante de service social, j'ai eu le privilège de décrocher un emploi au sein d'une collectivité territoriale pour y exercer mon nouveau métier. J'avais rédigé ma lettre de motivation en évitant soigneusement le sujet de la « protection de l'enfance », ne souhaitant surtout pas commencer ma carrière dans cette mission. Je pensais qu'il était préférable de faire mes armes professionnelles au service social avant de travailler dans les services d'aide sociale à l'enfance... À croire que l'angoisse avait bien été repérée dans ce courrier car, durant mon entretien d'embauche, l'échange a rapidement porté sur cette question à laquelle je m'étais bien évidemment préparée, une précaution d'autant plus souhaitable que, lors de ma prise de fonction, ma direction me proposa tout simplement un poste sur la mission de l'aide sociale à l'enfance !

Le ciel fut pourtant clément ce jour-là ! Nous étions deux nouvelles professionnelles à prendre nos fonctions, ma collègue préférant l'aide sociale à l'enfance, j'intégrais la mission cohésion sociale, ce que l'on appelait auparavant la « polyvalence de secteur ».

Six mois d'initiation

À mon entrée dans le service, je fus non seulement pourvue d'un bureau et de tout l'équipement nécessaire pour effectuer un bon travail, mais aussi de ce que l'on appelle dans notre jargon une « file active », composée d'environ 220 familles. Celles-ci obtenaient d'un seul coup le droit de rencontrer un travailleur social, unique, identique, estampillé de la marque « référent ». Elles surent assez vite que la nouvelle assistante sociale était arrivée, car durant les six mois qui suivirent, les permanences hebdomadaires furent remplies sans restriction aucune, et les délais d'attente pour obtenir un rendez-vous étaient de quatre semaines.

À la fin de ma première journée de travail, on me confiait ma première information préoccupante ! Ce que je découvrais alors, c'était que la mission cohésion sociale de notre service était en charge du dispositif des informations préoccupantes relevant de la loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance.

Le jour de mon arrivée, une femme âgée de quarante ans se présenta à l'accueil avec ses deux enfants âgés de huit et dix ans, dont elle venait demander le placement définitif. Elle nous expliqua qu'elle ne pouvait plus s'occuper d'eux, qu'elle se sentait fatiguée et isolée, qu'elle n'avait plus de désir pour eux.

La réaction dans le service fut assez vive, mobilisant dans l'urgence une équipe de professionnels pluridisciplinaires pour se pencher sur cette situation !

Comme elle avait accepté de revenir le lendemain, on me demanda de rencontrer Madame avec ses enfants et d'évaluer la situation. Bien évidemment, je fus préparée à cet entretien dans le cadre de la cellule d'évaluation des informations préoccupantes. Il s'agissait de comprendre jusqu'à quel point elle était prête à laisser ses enfants, était-elle « abandonnique » ? Quelles étaient les possibilités d'accueil du père ou de la famille ? Il me fallait explorer toutes les pistes possibles, et, à ce moment-là, je ne savais absolument pas de quelle façon j'allais m'y prendre. Était-il seulement possible qu'une mère abandonne ses enfants ? Et comment l'accompagner dans une volonté qui s'avérait inacceptable pour moi ?

S'il m'apparaissait qu'une telle posture était inconcevable, je devais accepter que le service social puisse être le lieu où déposer « ce qui n'était pas entendable » sans être jugé. Le placement des enfants eut lieu quelques mois plus tard, décision qui découlait après avoir rencontré à plusieurs reprises Madame, le père des enfants et les membres de la famille.

On n'oublie pas sa première information préoccupante, et si des questions restent encore aujourd'hui sans réponse, je me mets à penser avec le temps que cette femme aurait pu partir à tout moment sans en avertir personne, et qu'elle a attendu, peut-être, que le service social soit « prêt » à entendre sa demande et à la prendre en compte...

Très rapidement, le même mois, d'autres situations ont suivi et il a fallu prendre le train en marche. Je rencontrais une mère de famille qui venait demander de l'aide pour son fils de quatorze ans. Déscolarisé depuis un an, il était menaçant et la frappait. Elle demandait qu'on « sauve son fils » avant qu'il ne soit trop tard...

Dans le même temps, on me demanda d'effectuer une visite à domicile avec une puéricultrice chez une mère de famille qui venait d'accoucher de son dernier enfant. Né avec une malformation au cœur, il devait subir une opération. Quant à son fils âgé de quatre ans, il était atteint d'une malformation aux reins et dans l'attente d'une greffe. Elle avait été orientée par le médecin de famille vers le service de protection maternelle et infantile. Très fatiguée et anémiée, elle n'organisait son quotidien qu'autour des soins médicaux qu'elle administrait elle-même plusieurs fois par jour à ses enfants.

Nous avons alors travaillé en partenariat avec le milieu scolaire pour solliciter l'intervention d'une aide de vie scolaire et permettre à son enfant de quatre ans d'intégrer la classe à plein-temps. Une travailleuse familiale est ensuite venue soutenir Madame deux fois par semaine dans l'organisation familiale. Par la suite, lors des visites à domicile, elle nous a confié qu'elle était victime de violences conjugales de la part de son compagnon dont elle s'était pourtant séparée. N'osant pas en parler auparavant, elle craignait qu'il s'en

prenne aux enfants et voulait les protéger. Nous l'avons alors accompagnée dans les démarches vers les dispositifs de soutien aux femmes battues et dans la recherche d'un logement social hors de la région qu'elle voulait quitter, ce qu'elle réalisa quelques mois plus tard.

L'accompagnement social des familles

Les domaines d'intervention sont diversifiés et nécessitent une bonne capacité d'adaptation. En effet, passant de la protection de l'enfance à l'accès au logement par l'insertion sociale ou professionnelle, je suis amenée à établir avec les bénéficiaires du RSA le contrat d'engagement réciproque dans lequel est retranscrit le projet d'insertion. Je rencontre également les personnes ou les familles pour les demandes de logement dans le parc social, pour l'information et l'instruction du droit au logement (DALO), pour solliciter le dispositif du fonds de solidarité pour le logement dans le cas de l'accès à un premier logement ou le maintien dans le logement, la mise en place des mesures d'accompagnement socio-éducatif liées au logement (ASELL). J'effectue également les évaluations sollicitées par le juge dans le cadre de la loi sur la prévention des expulsions domiciliaires pour les assignations ou les concours force publique.

Au-delà de ses multiples activités, l'assistante de service social doit développer un véritable sens de la médiation en faveur de l'utilisateur.

Au mois de novembre 2013, j'ai reçu un couple ayant trois jeunes enfants dont un bébé de trois mois. Il venait expliquer que la famille était privée de gaz depuis six mois, leur compteur ayant été enlevé parce qu'il n'était pas aux normes. Le couple chauffait de l'eau pour les enfants sur des plaques électriques, ce qui doublait les factures d'électricité. L'hiver se faisant sentir, ils avaient essayé en vain de faire réinstaller un compteur.

Au fur et à mesure des tractations entre le prestataire de l'énergie et le bailleur, la situation se complexifiait. Le prestataire disait ne pas pouvoir installer de compteur tant que le bailleur n'avait pas fait exécuter les travaux de mise aux normes pour lesquels il disposait d'un délai légal de trois mois. On était à la veille des vacances de Noël et je partais en congé alors que les négociations étaient très mal engagées et non abouties. Je me rappelle avoir dû expliquer à la famille qu'elle allait passer les fêtes de Noël sans chauffage... Dans un dernier courrier, j'ai exposé la situation de cette famille en insistant sur la présence des jeunes enfants et l'absence de chauffage. Je n'ai jamais su si les négociations ou le courrier avaient été efficaces, mais, à mon retour de congé, Monsieur est venu m'annoncer tout à sa joie que tout avait été remis en place pour Noël, le compteur et le gaz !

Cela fait maintenant trois ans que j'exerce en tant qu'assistante de service social, consciente que le quotidien du travailleur social n'aboutit pas toujours à la résolution des difficultés ou à l'amélioration des situations, au prix, parfois, d'une impression d'échec. Le travailleur social s'astreint à questionner constamment le sens des actes qu'il pose. Et si cette démarche peut avoir un instant un effet déstabilisant, elle vient *in fine* garantir le respect des missions du service public qu'il exerce en faveur de l'utilisateur.

D'une pratique à une autre...

Véronique MICHELON, assistante de service social

J'ai une certaine expérience professionnelle et personnelle, mais je suis novice dans le métier d'assistante sociale. En effet, diplômée depuis peu, j'ai enchaîné plusieurs postes dans des domaines complètement différents.

Comme toute jeune professionnelle, je me suis empressée de mettre en pratique tout ce que l'on m'avait appris en centre de formation. Mais j'ai très vite réalisé le décalage et j'ai dû m'adapter pour construire une relation de confiance avec les personnes que j'accompagnais.

Une femme sur un banc

J'ai travaillé pendant plusieurs semaines dans une association tutélaire. Désignée par le juge des tutelles, elle intervient soit dans le cadre d'une sauvegarde (mesure d'urgence, il faut bloquer les comptes), soit dans le cadre d'une curatelle ou une tutelle (dans ce cas, les choses sont bien avancées).

La procédure veut que, suite à la décision judiciaire, le mandataire reçoive les personnes sauf s'il s'agit d'une personne très âgée ou encore porteuse de handicap pour laquelle une visite à domicile est organisée.

Suite à l'ouverture d'un dossier, je dois donc me rendre à domicile afin de rencontrer la personne concernée mise sous protection qui vit dans un contexte particulier.

En l'occurrence, le domicile est en fait une place publique. Je me suis retrouvée assise sur un banc public à côté de cette personne qui m'a, du reste, chaleureusement accueillie. Malgré le contexte, j'étais chez elle. J'aurais pu écrire *son territoire*. Mais je souhaitais souligner que cette place était considérée par Madame comme *son domicile*.

Il faisait beau, pas encore trop chaud. Toutes les conditions étaient réunies pour faire un brin de causette sur un banc public.

Oui, mais ma présence était motivée par une décision de justice et non pas pour entamer une simple conversation. Je me suis rapprochée de Madame et ai commencé à lui exposer les raisons qui m'avaient amenée à venir la voir. Dans sa jeunesse, cette femme devait être belle. Aujourd'hui, Madame se laisse aller ; elle n'a aucune retenue. Et toujours sur son banc...

Madame, cette appellation me gêne car au fond, je me sens très proche d'elle et ce « Madame » met trop de distance. Sans doute le contexte bien particulier de cette *visite à domicile* donne-t-il une tout autre ampleur à la relation que nous sommes en train de nouer. Nous sommes deux personnes discutant sur un banc public de façon *a priori* anodine, et pourtant cet entretien est d'une intensité certaine. Je reste très concentrée sur ce qu'elle me dit ou ne me dit pas. Elle paraît en confiance et me livre des fragments de vie. Son visage, bien qu'assombri par la négligence, laisse paraître un sourire ; puis-je parler de sérénité ?

Je m'interroge alors sur les motifs de ma présence, ce jour-là, sur cette place publique. Cette femme attend-elle quelque chose de moi ?

Même en si peu de temps, je crois qu'une relation de confiance s'est établie entre nous. Aussi je me permets de lui poser directement la question. Et, tout naturellement, elle m'indique n'avoir besoin de rien, mais qu'en revanche, cela lui fait du bien de parler. Car au fond d'elle, elle n'aspire qu'à une seule chose : mourir pour rejoindre son fils : « *Je suis catholique et ne veux pas me suicider. Alors j'attends qu'il vienne me chercher. Et sur ce banc, je suis bien.* »

Tout cela m'est apparu surréaliste ; une femme vit sur son banc. Sa nièce, souhaitant que sa tante intègre une maison de retraite et que son appartement soit « karchérisé », a demandé une mise sous protection juridique ; je suis donc là dans le cadre d'un mandat judiciaire face à une femme qui, certes, semble apprécier ma présence, mais qui attend bien autre chose qu'une réponse judiciaire à ses interrogations. Cette personne est malheureuse, ou n'est pas heureuse, plus rien ne semble la motiver ici-bas. Pourquoi ne pas la laisser tranquille sur son banc ?

Pourquoi vouloir mettre les gens là où ils ne veulent pas aller ?

Au-delà, la question du libre arbitre est posée. Mais peut-on laisser une personne vivre sur son banc en sachant que son appartement est en état de parfaite insalubrité, qu'elle-même ne prend aucune précaution d'hygiène, que des périodes ont été particulièrement chaudes, que nous arrivons à l'automne avec le risque de dégradation du temps...

On pourrait écrire des pages et des pages à propos de cette question ; c'est tout le débat sur l'acceptation de l'aide : « *S'il te plaît, ne m'aide pas.* » C'est sans doute cette interrogation qu'a suscitée cette situation, qui m'a inspirée pour écrire ces quelques lignes. Cette situation m'a interpellée, cette femme m'a émue. Nous avons eu une relation dans laquelle les sentiments, au-delà des mots, avaient (encore) une place toute particulière. C'est sans doute cela qui ne se traduit pas par des mots mais que je souhaitais exprimer.

Dans un autre contexte, j'ai pu réaliser la force de l'intervention sociale.

Une jambe plus courte que l'autre

Une vie tranquille, une femme qui l'aime, qu'il aime, un métier qu'il adore. Et puis une rupture conjugale, un comportement déviant, une course-poursuite. C'est la chute, l'accident, le drame ! Une jambe qui le fait souffrir, il s'accroche, mais le diagnostic tombe : il faut amputer au-dessus du genou ! Il est encore jeune, il est sportif et il est détenu. Je le rencontre dans une unité hospitalière où je travaille, une unité particulière, mais, enfin, les détenus ont accès à la santé ! Je travaille avec un psychologue et notre binôme est essentiel dans nos interventions.

Je m'entretiens longtemps avec ce patient ; son projet est bien défini, c'est du concret. Sa sœur, même loin géographiquement, est présente et le soutient dans ses démarches. Je communique également beaucoup avec elle afin de l'associer à nos actions. Le psychologue et moi rencontrons souvent ce patient, nous essayons de mettre en place toutes les stratégies possibles afin que son projet aboutisse. Et ce n'est pas simple ; il y a ce contexte pénal, le service de probation, le juge d'application des peines, l'administration pénitentiaire...

Mais sa volonté va au-delà : pouvoir travailler, retrouver une place dans la société, trouver « *une fille* » avec qui il « *souhaite fonder une famille* ». Une telle motivation, une telle énergie, m'interpellent au plus haut point.

Pour ne pas entamer un tel élan, le psychologue l'aide dans l'appréhension de son corps et de cette jambe qui est plus courte que l'autre. On ne souhaite pas parler d'amputation ; après tout, la jambe est toujours là. Il faut pouvoir la toucher cette jambe, il faut masser la cicatrice, il faut accepter. Dans un premier temps, le psychologue met la main sur sa jambe et lui demande d'appuyer sa main sur la sienne. C'est une première étape mais essentielle. Il a peur, son regard cherche un soutien ; il a peur que le psychologue retire sa main. Et puis un jour, pendant la douche, afin de se rattraper et ne pas tomber, il la touche cette jambe plus courte que l'autre. Ses gouttes de sueur se mêlent à l'eau qui les rend plus légères.

Une étape est franchie...

Ça y est, maintenant il peut commencer à travailler avec cette jambe plus courte que l'autre.

Et puis il pense à son projet de réinsertion. De par sa formation, il est pâtisseriesier ; il adore son métier ; il souhaite pouvoir s'y remettre au plus vite. Il avance tout seul, mais nous restons à ses côtés s'il a parfois besoin de s'appuyer. C'est un battant, « un guerrier » dit le psychologue. Malgré les obstacles du système, malgré certains dysfonctionnements, la dureté des autorités et la violence institutionnelle, il se bat, veut toujours y croire.

Mon accompagnement pour cet homme a consisté à l'écouter, l'encourager dans les périodes de doute, le rassurer sur la perspective de la sortie de détention avec le risque d'être confronté à ses démons. Pendant son temps d'hospitalisation, il s'est mis à écrire son histoire. Il m'en fait une lecture régulièrement. Ainsi avons-nous des entretiens riches et constructifs. Grâce à notre relation de confiance, il cherche à comprendre ce système, il ne baisse pas les bras. Pourtant, la prison est un monde à part ; si l'unité demeure un service hospitalier, la présence pénitentiaire est forte. Le monde carcéral est dur et n'accepte aucune faiblesse, tant pis pour les personnes moins fortes, fragilisées...

Au travers de cette situation, j'ai pu percevoir la réalité d'une personne auteure et actrice de son projet, de sa vie. Elle est en première ligne, elle est le leader. Le psychologue et moi restons dans son sillage et la soutenons. J'ai retrouvé dans cet accompagnement toute la réalité et la force du travail social et tout ce que vers quoi je tends dans mon parcours professionnel. Oui, les politiques nous instrumentalisent, oui les politiques bafouent nos valeurs, les règles déontologiques, notre éthique. Oui, le cadre institutionnel peut être violent.

Peu importe ! Nous, les professionnels du social, sommes forts parce qu'impliqués dans *la politique*, dans le sens de l'organisation de la Cité. Nos interventions s'inscrivent dans un projet sociétal global. Et parce que nos valeurs nous portent, nous pouvons agir au côté des personnes que nous sommes amenés à rencontrer. Il faut continuer à se battre et le meilleur moyen est d'être avec la personne dans cette relation « d'aide » si exceptionnelle.

**La revue française de service social :
derniers numéros parus**

2008

N° 228/229 Identité professionnelle et partenariat : Actes des journées d'études du travail (JET 2007)

N° 230 Positionnement professionnel : Actes du forum de Toulon

N° 231 Quelles pratiques professionnelles du travail social en 2008 dans le respect des principes universels des droits de l'homme ?

2009

N° 232 Osons le collectif : changer de regard, changer de positionnement

N° 233 Articulation entre le sanitaire et le social : Valeurs, Éthique, Territoires de santé

N° 234 Développer le pouvoir d'agir personnel, professionnel et institutionnel : Actes des JNE 2008

N° 235 Les actes de journées d'études du travail « Service social du travail : Santé et travail – De l'individuel au collectif » JET 2009

2010

N° 236 Expertise et évaluation : affirmer nos compétences !

N° 237 Le dossier social à l'épreuve de l'informatique.

N° 238 Pauvreté et RSA : un tournant pour les pratiques de polyvalence

N° 239 Violence conjugale : comprendre et intervenir

2011

N° 240 Profession assistant de service social : repères et enjeux

N° 241-242 Être professionnel aujourd'hui : les actes des JNE 2010

N° 243 Réforme de la protection de l'enfance : quelle protection pour les mineurs ?

2012

N° 244 Service social et service de santé en milieu de travail : quelle coopération ? : Actes de la journée d'études du travail (JET 2011)

N° 245 Politiques sociales, pratiques professionnelles : quelle articulation ?

N° 246 Le social à l'ère du rendre compte : normes, référentiels, procédures

N° 247 Éthique et déontologie dans les nouveaux contextes

2013

N° 248 L'intervention sociale d'intérêt collectif : réflexions sur une dynamique de formation et de pratique

N° 249 Visible et invisible : le travail social mis à l'épreuve de son utilité et de son efficacité (Journées nationales d'études 2012)

N° 250 La crise et ses répercussions sur le travail social

N° 251 Accélération du changement dans notre société et son impact sur la profession

2014

N° 252 De la formation à la recherche en travail social

N° 253 Prévention de la désinsertion professionnelle : Maintien dans l'emploi ? Maintien au travail ? Quels acteurs et quelles pratiques mobiliser ? Actes des JET 2013

N° 254 Quand les travailleurs sociaux prennent la plume, section ANAS 13

N° 255 La parole des usagers (titre provisoire)

**La revue française de service social
Revue professionnelle trimestrielle**

BULLETIN année civile 2014

RFSS N°252, 253, 254 et 255

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

Abonnement

Réabonnement

Achat au numéro : 15€

Tarif France : 46 € Tarif Étranger : 52 € Tarif Étudiant : 25 €

Nom et adresse de facturation	Nom et adresse d'expédition
-------------------------------	-----------------------------

Nombre d'abonnements	Prix unitaire	Total

Date :

Signature et/ou cachet :