

**Valorisation
du travail social :
une communication
parfois difficile**

**Dans ce numéro : le décret, l'arrêté et ses annexes
avec les différents référentiels de la réforme des études
et du diplôme d'Etat d'assistant de service social**



Sommaire

Editorial	5
------------------------	---

1^{re} partie

Valorisation du travail social : une communication parfois difficile

• Silence, on aide !!!.....	8
Sylvie BABIN	
• Les phénomènes de violence.....	10
Aurore DI RUZZA	
• Communication et réalités territoriales : l'exemple des relations entre les jeunes des cités de banlieue et les représentants des institutions nationales et territoriales.....	12
Sylvain AQUATIAS	
• « 1001 Usages de la Communication »	18
Magdalena TURMAINE	
• La solidarité en action : « quand le service social mesure sa qualité »....	22
Un service social de la CRAM	
• La communication dans l'entreprise : outil de pouvoir et de persuasion	24
Catherine SNYERS	
• L'engagement pour valoriser le travail social.....	30
François BECHUT	
• Une formation initiale en travail social à l'épreuve de l'université	34
Philip MONDOLFO	
• Voyage d'étude au Québec : une expérience à renouveler.....	39
Un groupe d'étudiants du lycée Rabelais	
• Rappel de quelques articles concernant la communication en travail social	50

2^e partie

Législation

1. Décret n° 2004-533 du 11 juin 2004 relatif au diplôme d'État et à l'exercice de la profession d'assistant de service social	52
2. Arrêté du 29 juin 2004 relatif au diplôme d'État d'assistant de service social	56

3. Annexe 1 : Référentiel professionnel des assistants de service social Référentiel d'activités Référentiel de compétences	62
4. Annexe II : référentiel de certification	70
5. Annexe III : référentiel de formation	71
6. Annexe IV : Tableau des allègements d'unité de formation	76
7. Extrait du Code de l'Action Sociale et des Familles	77

3^e partie

Nous avons reçu

1. Revues, magazines, journaux	80
2. Ouvrages	81
3. Nous sommes informés de la publication des ouvrages suivants	83
4. COLLOQUES :	84

4^e partie

Vie de l'ANAS

1. La Gazette Santé-Social, rubrique Actualité-débat, 19 avril 2004.....	86
2. Réponse de Didier DUBASQUE, Président de l'ANAS, au courrier de Monsieur Jean-Pierre LERAY, Vice-président de l'Association SOPHIE	87
3. L'ANAS à Hôpital Expo : « travail social en réseau sanitaire et social : Expériences, acquis, limites et perspective »	89
4. Pour une Loi qui conjugue informatique et libertés	96
5. Prochaines Journées d'Études du Travail de l'ANAS les 17 et 18 mars 2005	98
Abonnements	103

Editorial

Ce numéro de la Revue Française de Service social a voulu faire un pari incertain, recueillir des communications de professionnels.

Nous avons rencontré beaucoup de résistances, les travailleurs sociaux, s'ils consentent à répondre aux questions sur leurs pratiques se déclarent le plus souvent dans l'impossibilité de produire une communication sur leurs interventions.

Si la question du temps est invoquée, la crainte des réactions de l'institution employeur est le motif régulièrement exprimé. Qui a dit que le travail social était une profession dominée...

Pourquoi accepte-t-on si facilement d'être mis sous le boisseau, toute parole d'un professionnel n'a pas pour effet de nuire à son employeur. Comment utiliser son droit d'expression, un droit pourtant proclamé.

Nous vous proposons les communications de ceux et celles qui ont osé affronter l'écrit non obligé, pour nous montrer en quoi la communication sur ce que l'on fait tend à faire connaître et à valoriser le travail professionnel.

Écrire sur ce qui dérange : ce qui dérange l'institution qui nous emploie, sur la souffrance qu'on ne veut pas voir, écrire c'est aussi s'exposer, l'assistante social n'est-il pas un témoin dangereux quand il parle ; **Sylvie Babin** nous dit sa conviction quant au travail accompli.

Écrire et parler de la violence, il est impératif de nommer cette violence, d'y mettre des mots, **Aurore Di Ruzza** nous donne une synthèse qui permet d'en repérer les processus.

Désir de communiquer, y a-t-il un récepteur possible quand la légitimité institutionnelle est mise en doute, dès que la passion dévore les relations sociales, qu'une relation devient exclusive, sa généralisation pose les limites de la vie en collectivité, l'affectif devient désagrégation du lien social ; **Sylvain Aquatias** décrit l'omniprésence de l'affectif dans les relations qui transgressent les codes relationnels courants, une réalité des jeunes des cités.

La communication ne se réduit pas à l'information, elle suppose avant tout l'existence de partenaires en relation, il faut mettre le récepteur en condition de devenir émetteur. L'image de l'institution n'est pas celle qu'elle voudrait se donner, mais bien celle que le public reçoit, **Magdalena Turmaine** nous montre les « 1001 usages de la communication ».

L'image que le public perçoit : c'est ce que le service social d'une **CRAM** a voulu connaître et c'est à ses usagers qu'il a posé la question : ils disent leur satisfaction.

La communication participe à la mission de l'entreprise, mieux comprendre les situations de communication, c'est anticiper les problèmes, **Catherine Snyers** analyse les différents types de communication au sein de l'entreprise et leurs influences sur les rapports de chacun.

Communiquer pour valoriser : **François Bechut** souligne les positionnements et les engagements qui peuvent valoriser et les atouts professionnels pour être des partenaires face aux décideurs.

Une communication pertinente permet de nommer et de situer le conflit. **Philip Mondolfo** nous relate avec clarté ce que l'on peut gagner ou perdre dans un système conditionné par sa culture ; quand le projet n'est pas soutenu par une décision politique.

Communiquer avec le Québec : **des étudiants** nous font partager leur découverte du « social au Québec », l'histoire, la formation, les différents types d'approche des populations, les services offerts aux personnes pour répondre concrètement à ce qui affecte leur identité et leur manière de vivre.

Les rubriques « Nous avons reçu » et « Vie de l'ANAS » nous informent sur les activités de l'Association Professionnelle.

L'équipe de rédaction souhaite vivement que la communication des autres vous incitent à écrire les réflexions que vous inspire votre expérience afin d'enrichir notre patrimoine professionnel.

Marie Thérèse PAILLUSSON
Rédactrice