

# QU'EST-CE QU'UN TRAVAILLEUR SOCIAL ?

## Léa

**Pôle :** Hébergement et Logement Accompagné
**Dispositif :** Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) - Hébergements Extérieurs (HE)

**Quelles études avez-vous suivies pour devenir travailleur social ?**

J'ai obtenu un baccalauréat littéraire puis j'ai participé à une prépa aux concours sociaux. Enfin, j'ai pu intégrer une école d'éducatrice spécialisée durant trois ans.

**Quelles sont les missions clés d'un travailleur social dans votre service ?**

- Accueillir
- Héberger (couples, familles, personnes seules avec ou sans enfants)
- Identifier ensemble leurs besoins et proposer un accompagnement adapté.

Cet accompagnement étant global, il a pour but de répondre à des demandes relativement variées (emploi, relogement, santé, parentalité, budget, ouverture de droits, etc.). L'idée étant, à leur rythme, de retrouver une autonomie et de pouvoir les accompagner vers une solution de relogement plus pérenne répondant à leurs souhaits et besoins.

**Quelles compétences ou qualités sont selon vous essentielles pour réaliser ce métier ?**

- Sens de l'écoute, qualités relationnelles
- Adaptabilité
- Bienveillance
- Esprit d'analyse
- Capacité à prendre du recul

**Quel est le rôle des partenaires externes dans votre travail et comment collaborez-vous avec eux ?**

Nous travaillons ensemble, dans l'intérêt de la personne accueillie en mettant à profit nos compétences et connaissances diverses pour être complémentaires.
Pour collaborer ensemble, il faut « aller vers », créer du lien, se connaître pour comprendre les missions de l'autre, communiquer et se rencontrer.

**Pourquoi avez-vous choisi de faire ce métier ?**

J'ai choisi ce métier pour le contact humain, pour accompagner un public très diversifié autour de missions variées, pour soutenir et venir en aide et en apprendre tous les jours.

**Selon vous, qu'est-ce qui donne le plus de sens à votre métier ?**

C'est de pouvoir soutenir les personnes qui, à un moment donné de leur vie, en ont le besoin. C'est aussi les accompagner dans chacune des étapes par lesquelles elles vont passer, sans jugement. Enfin, c'est les voir s'accomplir, développer une forme d'autonomie et une confiance en eux.

# Sandra

**Pôle :** Enfance et Parentalité
**Dispositif :** Maisons d'Enfants à Caractère Social (MECS) - Le Passage

**Quelles études avez-vous suivies pour devenir travailleur social ?**

J'ai passé mon bac Sciences Médico-Sociales puis je me suis dirigée vers un BTS en Économie Sociale et Familiale (ESF). Cette filière ne correspondait pas vraiment à mes attentes, elle était trop technique et je manquais d'enseignement en droit et en psychologie.
J'ai passé mon BTS puis j'ai suivi une prépa pour passer les concours d'éducateur spécialisé. J'ai été reçue à l'école de Poitiers durant trois ans.
J'ai fait mon premier stage en IME, le deuxième en foyer de protection de l'enfance et le dernier au SAO/CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) de l'APSH de Challans. J'ai ensuite été rappelée pour travailler sur le Passage (APMN à l'époque) et le service prestations.

**Quelles sont les missions clés d'un travailleur social dans votre service ?**

- Accueillir en logement autonome les jeunes orientés par l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) de Vendée et apprendre à gérer ce lieu.
- Assurer une mission de protection de ces jeunes, en leur offrant un lieu sécurisant.
- Les accompagner dans toutes les démarches nécessaires à leur situation ou leurs projets dans l'objectif d'accroitre leur autonomie.
- Leur permettre d'avoir accès à un lieu de parole qu'ils peuvent saisir dès qu'ils en ont besoin.
- Travailler avec les partenaires et l'environnement qui gravite autour d'eux (famille, amis...).

**Quelles compétences ou qualités sont selon vous essentielles pour réaliser ce métier ?**

Il faut avant tout avoir envie d'être en lien avec les personnes que l'on accompagne, être curieux de l'être humain et des difficultés auxquelles il doit faire face. Accompagner veut dire que l'on est à côté, on ne peut pas faire à la place de l'autre. L'empathie et l'humilité nous servent pour rejoindre l'autre et savoir où il en est, comment il perçoit les choses. L'humour est un outil qui va permettre de dédramatiser et de ramener un côté plus « simple » dans des situations difficiles.
Le travail sur soi est toujours en œuvre, même après plusieurs années d'exercice, en fonction de notre propre évolution et des résonnances des situations. L'implication est aussi essentielle, les usagers sentent l'intérêt que nous leur portons, on ne peut pas « tricher ».

**Quel est le rôle des partenaires externes dans votre travail et comment collaborez-vous avec eux ?**

Je travaille avec les partenaires en fonction de chaque situation. Je prends contact directement avec eux ou bien ils me joignent par mail ou téléphone. J'ai un ordinateur portable et un téléphone professionnel qui me permettent d'être facilement joignable.
Je peux être amenée à travailler avec des partenaires très divers (insertion, administrations, secteur médical, établissements scolaires, employeurs...). J'apprécie d'être identifiée sur un secteur et de pouvoir créer une relation de collaboration qui est facilitante pour les jeunes.

**Pourquoi avez-vous choisi de faire ce métier ?**

Je me suis dirigée vers ce métier après avoir été animatrice auprès de jeunes enfants sur plusieurs saisons. Je souhaitais, dans un premier temps, devenir éducatrice de jeunes enfants. C'est en expérimentant le travail auprès de ceux qui étaient plus en difficulté que je me suis rendue compte que je préférais accompagner ces derniers. J'ai donc eu des expériences de stage dans le secteur du handicap avant d'intervenir en protection de l'enfance puis, auprès d'adultes en grande précarité.

**Selon vous, qu'est-ce qui donne le plus de sens à votre métier ?**

Pour moi, c'est la singularité de chacune des situations qui donne du sens à mon travail quotidien. Chaque situation est particulière et nous devons sans cesse nous adapter dans notre positionnement et notre façon de mener l'accompagnement.
Je ne me verrai pas faire ce métier sans équipe, j'ai besoin d'échanger et de travailler avec mes collègues. C'est un métier dans lequel nous sommes notre premier outil de travail, j'apprécie d'avoir de l'ancienneté et un recul sur ma pratique mais aussi d'avoir accès à des formations pour approfondir mes connaissances.

## Guillaume

**Pôle :** Demandeurs d'Asile

**Quelles études avez-vous suivies pour devenir travailleur social ?**

J'ai repris trois années d'études pour passer un DEES (Diplôme d'État d'Éducateur Spécialisé).

**Quelles sont les missions clés d'un travailleur social dans votre service ?**

Nous proposons un accompagnement global qui s'articule autour de l'accès aux droits d'un côté et de la demande d'asile de l'autre. D'une part, nous accompagnons les personnes dans le cadre de leur demande d'asile - compréhension et respect de la procédure administrative et juridique, approfondissement et soutien de la défense de leurs droits au regard de l'asile, ... - et d'autre part, nous accompagnons les personnes pour leur permettre l'accès au droit commun - accès à la santé, à l'éducation, à un hébergement, ...

**Quelles compétences ou qualités sont selon vous essentielles pour réaliser ce métier ?**

Il est, selon moi, important d'être adaptable et réactif. Il faut savoir également faire preuve d'écoute et de patience.

**Quel est le rôle des partenaires externes dans votre travail et comment collaborez-vous avec eux ?**

Les partenaires externes nous aident le plus souvent, soit à participer à combler les besoins des personnes qui ne sont pas suffisamment assumées par les financeurs et administrations - associations caritatives, association d'aide à l'alphabétisation, ... - soit à accompagner les personnes sur des besoins spécifiques dans leur domaine d'expertise - mission locale, service d'insertion, service d'accompagnement aux soins, ...

**Pourquoi avez-vous choisi de faire ce métier ?**

J'ai travaillé auparavant dans un domaine où j'intervenais pour secourir les biens et les personnes mais je me suis rendu compte que j'étais surtout intéressé par le fait d'apporter du soutien aux personnes et que j'étais, dans ces missions, frustré de ne pas pouvoir poursuivre un accompagnement. J'ai donc cherché un domaine dans lequel on accompagnait les personnes dans la durée, où on était vraiment à l'écoute de leurs difficultés.

**Selon vous, qu'est-ce qui donne le plus de sens à votre métier ?**

Ce sont les personnes que j'accompagne et les relations que l'on tissent avec eux qui donnent du sens à mon travail. C'est pourquoi c'est parfois de plus en plus dur de trouver du sens quand les moyens ne sont pas à la hauteur de l'enjeu et que cela empêche au quotidien d'apporter ce qui nous semble essentiel aux personnes accompagnées.