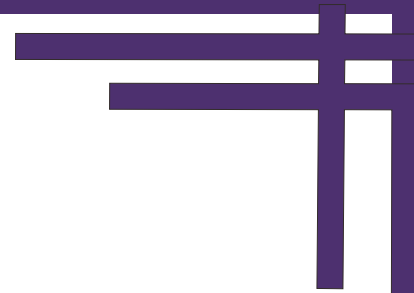
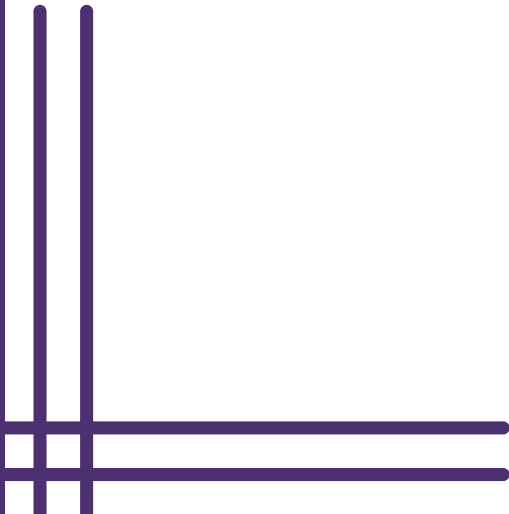




# QU'EST-CE QU'UN TRAVAILLEUR SOCIAL ?



## **Bastien**

**Pôle :** Veille Sociale

**Dispositifs :** Maison d'Accueil de Jour (MAJ) + Service d'Accueil et d'Orientation (SAO) - dont les missions s'inscrivent dans la plateforme de la Veille Sociale

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

J'ai obtenu un bac scientifique puis suivi deux premières années en faculté de psychologie. A la suite de ces deux premières années, j'ai intégré une prépa aux concours des carrières sociales pour continuer sur trois années de formation d'éducateur spécialisé. J'ai obtenu un Diplôme d'État d'Éducateur Spécialisé (DEES) en 2018.

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

Les missions clés dans mon/mes service(s) : accueillir, faire émerger des besoins/envies, orienter, conseiller.

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

Je pense que pour faire ce métier, il faut adopter une écoute attentive, analyser le plus possible la globalité de la situation pour ensuite proposer des solutions concrètes à la personne accompagnée. Il est important de savoir s'exprimer, de s'assurer que le message soit bien passé tel qu'on veut le transmettre. Il faut également aimer travailler avec les autres (équipes, partenaires). Enfin, je pense qu'il faut être capable de modifier ses approches, d'adapter son intervention à la personne et au groupe.

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

Les partenaires sont des soutiens dans mes accompagnements. Ils proposent une autre vision sur la situation de la personne accompagnée. La pluralité des regards permet d'avoir une compréhension plus globale sur la situation et de savoir sur quel axe il faut développer les compétences ou travailler les « faiblesses ». Nous travaillons par entretiens téléphoniques, rencontres, synthèses de situation ou mails en fonction de la situation de la personne et de son consentement à échanger des informations à son sujet.

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

J'ai choisi de faire ce métier après un stage d'observation dans un foyer de vie. Je me suis intéressé aux professionnels qui accompagnaient ces personnes, en situation de handicap. Je me suis renseigné et ai discuté avec des professionnels. Le métier d'éducateur spécialisé me semblait être un bon compromis entre relation à l'autre et acteur dans le projet de la personne. L'éducateur spécialisé peut animer du quotidien et doit chercher à mettre du sens dans chaque action qu'il mène auprès du public. Je projetais de pouvoir penser des actions pour et avec la personne accompagnée, dans l'idée d'un projet plus global et d'un mieux-être après l'accompagnement. Avoir mon rôle à jouer dans des situations et dans la vie de personnes en difficulté donne du sens à ma pratique.

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

Ce qui donne le plus de sens, c'est d'essayer de faire progresser des situations positivement (de mon point de vue) et de « jouer » avec le cadre/le système pour y arriver. Tout est une question de juste dosage entre tous les éléments et y participer correspond un peu à être dans la gestion de ce dosage. Cela amène la satisfaction d'une situation qui évolue, l'analyse du changement et la réadaptation continue en fonction des nouveaux éléments et des évolutions.

## Léa

**Pôle :** Hébergement et Logement Accompagné

**Dispositifs :** Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) - Urgence + Service d'Accueil et d'Orientation (SAO) - dont les missions s'inscrivent dans la plateforme de la Veille Sociale

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

J'ai, en premier lieu, effectué un DUT carrières sociales, option assistance sociale. J'ai ensuite suivi un BTS Économie Sociale et Familiale (ESF).

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

Service d'Accès aux Droits et de Domiciliation

- Créer du lien, donner une écoute
- Accompagner les personnes dans leur accès aux droits (administratif, santé, logement...)
- Prendre contact/orienter vers les partenaires qui peuvent apporter soutien et solutions face aux situations des personnes

Accueil d'Urgence

- Créer du lien et écoute
- Garantir le cadre et le bon fonctionnement de la structure collective
- Garantir les besoins primaires des personnes dans le cadre de l'accueil
- Analyser, informer et orienter les personnes en fonction de leur situation
- Échanger et travailler en lien avec les partenaires

Plan hiver

- Accueillir les familles durant la période hivernale et garantir leurs besoins primaires
- Accompagner sur les démarches du « quotidien » (inscription scolaire, prise en charge financière des déplacements pour les rendez-vous, prise de rendez-vous médicaux, prise de contact avec les partenaires...)
- Orienter les familles vers les partenaires compétents du secteur en fonction de leurs besoins

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

À mon sens, le métier de travailleur social exige avant tout une grande patience ainsi qu'une capacité d'adaptabilité. En effet, nous rencontrons une diversité de profils, et chaque situation nécessite une approche spécifique pour offrir un accompagnement optimal. Par ailleurs, il est indispensable de posséder des compétences d'écoute active et de faire preuve de tolérance afin d'instaurer un climat de confiance avec les personnes accompagnées.

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

Dans le cadre de mes interventions sur les différents services, je collabore avec les partenaires externes autant qu'avec mes collègues de VISTA. Ces partenaires jouent un rôle clé, non seulement en apportant des informations cruciales, mais aussi en nous offrant des conseils lorsque nous rencontrons des difficultés sur certaines situations. La façon dont nous collaborons varie en fonction des besoins : cela peut se faire par le biais de conversations téléphoniques, de rencontres en face-à-face, ou encore par échanges de mails.

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

J'ai du mal à supporter l'injustice, c'est ce qui m'a poussée vers ce métier. Bien que je sois consciente que nous ne pouvons pas toujours changer les choses à grande échelle, je souhaite offrir le meilleur soutien possible aux personnes que je rencontre afin de les aider à améliorer leur situation. Même si certaines situations semblent stagnantes, voire empirer, mon objectif est que chaque personne puisse trouver une oreille attentive pour échanger et être soutenue. Certes, le contexte politique et économique actuel rend les choses compliquées, mais je m'efforce de faire de mon mieux pour apporter un soutien véritable à ceux que j'accompagne.

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

Ce qui donne véritablement du sens à mon métier, c'est de voir les personnes s'ouvrir et accepter de partager leurs histoires. Leur permettre d'accéder à leurs droits et observer les progrès selon leur situation est une grande source de satisfaction. Les moments de partage sont les plus précieux car ils permettent d'accéder à des parts d'intimité que ces personnes n'auraient peut-être pas révélées autrement, témoignant de leur confiance. Terminer un accompagnement lorsque la personne a retrouvé un cadre de vie stable et épanoui, et pouvoir lui dire « au revoir » dans les meilleures conditions possibles est, à mon sens, l'aspect le plus gratifiant de notre métier. C'est aussi une expérience rare et précieuse.

# Alise

**Pôle :** Santé

**Dispositif :** Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT)

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

J'ai obtenu le Diplôme d'État d'Assistant de Service Social (DEASS), une formation de trois ans, qui alterne enseignements théoriques et stages pratiques.

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

- Accompagner les personnes atteintes de pathologies chroniques en situation de précarité dans l'ouverture et le maintien de leurs droits (droits sociaux, accès aux soins, logement, ressources...).
- Assurer un travail de coordination avec les professionnels de santé et les différents partenaires afin de garantir un accompagnement global et cohérent.
- Favoriser l'insertion dans des projets personnels, professionnels ou sociaux en respectant le rythme et les capacités de chacun.
- Favoriser l'autonomie en valorisant les ressources de la personne et en préparant progressivement la sortie du dispositif.

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

- L'écoute active et la bienveillance.
- La capacité d'adaptation au rythme et aux besoins de la personne.
- Le travail en équipe pluridisciplinaire.
- La capacité à prendre du recul et à gérer ses émotions face à des situations complexes.

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

Les partenaires externes jouent un rôle essentiel, car chacun apporte des compétences spécifiques en fonction de son savoir-faire et de son champ d'intervention (professionnels de santé, structures sociales, associations, institutions, etc.).

Nous travaillons en collaboration à travers différents échanges - réunions, appels, mails, synthèses pluridisciplinaires. Cette coordination permet d'assurer un accompagnement cohérent, d'éviter les ruptures de parcours et de favoriser l'autonomie.