

DIPLOME D'ETAT D'ASSISTANTE DE SERVICE SOCIAL

Remis-le : 23.06.17

NOM PATRONYMIQUE :

PRENOM :

RAPPORT DE STAGE


Maison Départementale des Solidarités


Nom de l'établissement scolaire :

SOMMAIRE


INTRODUCTION p.1


1. Mon projet de stage.

 *La découverte du métier en polyvalence de secteur*

 *Mon intégration au sein de la structure*


2. Les caractéristiques du site qualifiant


 *Les caractéristiques territoriales*

 *Le contexte institutionnel*


I. PRESENTATION DE L'INSTITUTION. P.3


1. Le Service Social Départemental.

 *La présentation de l'équipe et des partenaires.*

 *Les modalités de fonctionnement.*

2. Les missions de l'assistante de service social.

 *La définition de la notion de mission.*

 *Les activités de l'ASS.*

II. LES CAPACITES DEVELOPPEES AU COURS DU STAGE. P.7


1. En lien avec les activités exercées.

 *Prise de connaissance des dispositifs*

 *La transmission de techniques de communication*

2. Difficultés, limites rencontrées.

 *Le positionnement professionnel*

 *La différence entre la théorie et la pratique*

CONCLUSION p.11

INTRODUCTION

Du 26 octobre 2016 au 19 mai 2017, j'ai effectué un stage dit d'apprentissage, dans le cadre de ma deuxième année de formation d'assistante de service sociale. Cette expérience professionnelle, s'est déroulée au sein d'une des Maisons Départementales des Solidarités (MDS) d'Ile-de-France, et plus précisément au Service Social Départemental dont j'aborderai le fonctionnement.

1. Mon projet de stage

La découverte du métier en polyvalence de secteur

J'ai choisi ce terrain de stage, car j'ai été animée par la volonté d'intégrer une structure qui me permet d'appréhender l'exercice du métier en polyvalence de secteur.

Ce type d'intervention sociale qui a notamment permis la structuration de la profession à travers la notion de territoire, qui vient délimiter le champ d'intervention, est très largement reconnu comme étant formateur. En effet, l'accompagnement d'un large éventail de personnes en situation de précarité rencontrant des problématiques complexes et variées, nécessite la mobilisation de ressources multiples, que ce soit en terme de dispositifs à mettre en place, de partenaires et de collaborateurs à solliciter ou de pratiques professionnelles à améliorer ou à repenser.

Mon intégration au sein de la structure

En parallèle des connaissances à acquérir sur le terrain, j'avais pour objectif de favoriser mon intégration au sein de l'équipe, avec laquelle je m'apprêtais à partager 6 mois riches en réflexions, en apprentissages et en découvertes.

Etablir un premier contact avec l'ensemble de mes collègues m'a semblé fondamental, afin que je puisse les identifier et être identifiée. L'optimisation du suivi des usagers, va de pair avec une bonne intégration au sein de son lieu de travail. Cela permet de solliciter plus faci-

lement les collègues pour un complément d'information, ou un regard croisé pour résoudre une situation qui nous semble complexe. Je souhaitais également perfectionner mes écrits, à travers la réalisation de comptes rendus ou d'exposés de situations. De plus, il me paraissait important d'améliorer mes techniques de communication avec les personnes accompagnées afin de réaliser des entretiens individuels. L'enjeu de la réalisation de ces objectifs, est la prise d'autonomie.

2. Les caractéristiques du site qualifiant.

Caractéristiques territoriales.

La commune dans laquelle j'ai effectué mon stage recense en 2014, 14 889 habitants. Cette commune s'inscrit dans un canton de 24 communes, dont elle est le pôle urbain. Ce canton qui délimite le champ d'intervention des professionnels de la Maison Départementale des Solidarités, comptabilise 45 000 habitants. L'évolution démographique relativement rapide de ce canton, explique la présence d'une population assez jeune, sur un territoire essentiellement agricole et forestier, qui concentre plus de difficultés que d'atouts. En effet, on observe un fort déficit de médecins généralistes et spécialistes, une faible poursuite d'études avec 37% des actifs de 15-64 ans sans diplôme. S'ajoute à cela, une hausse du nombre de bénéficiaires du RSA, et une forte précarité énergétique etc. Face à la multiplicité des problématiques rencontrées par les usagers, la MDS est un acteur incontournable, dont il est important d'évoquer les modalités de fonctionnement.

Le contexte institutionnel.

Adoptées à partir du 2 mars 1982, les lois Defferre sur la décentralisation, font des politiques sociales et médico-sociales, une des compétences transférée au Conseil Départemental. Puis, ces politiques sont mis en œuvre par la MDS, qui assure une mission de service public

de proximité, en répondant à la diversité des problématiques rencontrées par le public accueilli. On peut distinguer ce public en 3 catégories : enfance et familles ; personnes handicapées ; personnes âgées. Chaque catégorie de personne bénéficie d'un accompagnement adapté à ses besoins grâce à la division de la MDS en 4 services :

- Le Service Social Départemental (SSD);
- Le Service de Protection Maternelle et Infantile (PMI) ;
- Le Service d'Aide Social à l'Enfance (ASE) ;
- Le Service d'Allocation Personnalisé à l'Autonomie (APA).

I. PRESENTATION DE L'INSTITUTION.

1. Le Service Social Départemental.

 *Présentation de l'équipe et des partenaires.*

Le SSD auquel je suis affiliée est scindé en deux pôles, le pôle accompagnement, et le pôle accueil, constitués de :

- 1 cheffe de service;
- 1 adjointe ;
- 1 psychologue de prévention ;
- 4 secrétaires ;
- 9 assistantes sociales ;
- 4 Conseillères en Economie Sociale et Familiale ;
- 2 Techniciennes d'Intervention Sociale ;
- 1 éducatrice spécialisée de prévention ;
- 1 Conseillère Locale d'Insertion

Le Conseiller Local d'Insertion (CLI) est chargé de la gestion administrative des usagers suivis par le pôle accueil, dans le cadre du RSA. Le Conseiller Local d'Insertion, fait partie d'une instance que l'on nomme Equipe Pluridisciplinaire (EP), qui a pour rôle le contrôle des bénéficiaires du RSA.

Afin d'optimiser le suivi des usagers, la MDS travaille notamment en partenariat avec le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), le Centre Médico-Psychologique (CMP), le pôle emploi, et la Caisse d'Allocations Familiales (CAF). Elle collabore également avec les associations de distribution alimentaire, le centre social, la mission locale, le Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) etc.

Les modalités de fonctionnement du SSD.

Le public accueilli par la MDS, est un public que l'on peut qualifier de « tout venant ».

Toutes personnes en situation de précarité sur le plan du logement, du travail, de la santé, ou rencontrant des situations familiales difficiles, peut solliciter la MDS.

Au sein du pôle accompagnement, les personnes bénéficient d'un suivi sans limitation de durée, contrairement au pôle accueil dont la durée du suivi est de 4 mois. Au sein du pôle accueil, sont suivies les personnes qui nécessitent une orientation, ou une aide financière à titre exceptionnelle en vue de l'attente de l'ouverture de leurs droits par exemple, c'est d'ailleurs la procédure la plus souvent effectuée par les travailleurs sociaux. Au sein du pôle accompagnement, si les problématiques sont aussi diverses que celles rencontrées au pôle accueil, il y a tout de même une spécificité. En effet, tout demandeur du Revenu de Solidarité Active (RSA), est directement suivi par le pôle accompagnement, suite à la passation de son dossier, du pôle accueil au pôle accompagnement, dans le cadre d'une Instance de Régulation (IR). Au sein de cette instance de régulation qui se tient à hauteur d'une fois toutes les deux semaines en séance plénière, le travailleur social référent présente la situation de la personne qu'il suit, afin que tous les travailleurs sociaux puissent en prendre connaissance, et évaluer avec lui, la nécessité de la passation du suivi au pôle accompagnement. Outre l'instance de régulation qui a été instituée afin de maximiser la gestion du flux d'usagers pour optimiser leurs suivis, il se tient une semaine sur deux également, une réunion de service, durant laquelle sont abordés les ordres du jour établis par le chef de service. Cela permet aux travailleurs sociaux, d'être in-

formés des nouvelles lois et dispositifs mis en place, mais également d'aborder des problématiques rencontrées sur le terrain. En somme, la réunion de service a pour objectif de fluidifier l'information au sein du service social, que ce soit dans le cadre d'une veille sociale, ou d'une transmission d'informations. La majorité des aides octroyées aux personnes suivies par le SSD, sont des aides financières sous conditions de ressources. Ces aides financières sont classées en plusieurs catégories :

- Fonds de Solidarité Logement

Le FSL est composé de deux types d'aides bien distinctes. Il y a le FSL maintien, qui concerne les foyers ayant des retards de loyers, mais ayant repris le paiement de celui-ci, durant trois mois consécutifs. Puis, il y a le FSL accès, qui favorise l'accès des foyers à trouver un logement, à travers le paiement du premier mois de loyer, ainsi que du paiement de la garantie.

- Eau – Electricité – Téléphone

Comme spécifié ci-dessus, cette aide est accordée sous conditions de ressources, aux personnes ayant besoin d'être aidées financièrement pour leur factures d'eau, d'électricité ou de téléphone.

- Accueil Mineur

Il s'agit ici, d'une aide octroyée pour les foyers composés d'un ou plusieurs enfants, dont les ressources des parents sont insuffisantes pour financer la vêtue ou les voyages scolaires de leurs enfants.

- Aide d'urgence

Cette aide concerne les personnes ayant très peu de ressources, voire aucunes. Il s'agit alors de leur donner accès aux ressources de première nécessité.

L'octroi de ces aides se décide lors d'une commission. Il y a autant de catégories d'aides financières que de commissions.

2. Les missions et les activités de la profession.

La définition de la notion de mission.

Avant de mettre en exergue les missions de l'Assistant de Service Social, il convient de définir cette notion. La mission donnée à un professionnel répond à la question : que fait le professionnel dans le cadre de son métier ? Ou encore, quel est l'objectif de son recrutement, de sa fonction ? Les missions désignent l'ensemble des objectifs permanents formalisés sur une fiche de poste. Ils dessinent les limites d'intervention des professionnels.

Ainsi, dans le cadre de leurs fonctions, les ASS :

- accueillent, informent, effectuent un diagnostic, et orientent le public rencontré en fonction des problématiques repérées, pour l'aider à retrouver ou développer son autonomie de vie.

Les activités de l'ASS.

Les activités de la profession regroupent quant à elles les moyens d'actions mis en place, afin de répondre aux exigences du métier. Les activités sont la mise en situation réelle des objectifs préalablement établis et répondent à la question : comment ? ou plus précisément, quels sont les ressources mis à disposition du professionnel, afin qu'il effectue son travail ?

Ainsi, les activités des ASS au sein d'une MDS sont les suivantes :

✓ L'accompagnement de la personne

Il s'agit de l'élaboration d'un plan d'actions selon les axes de travail et les potentiels de la personne et de son environnement, repérés lors du diagnostic de la situation de la personne. La mise en place d'Informations Collectives et d'Interventions Sociales d'Intérêt Collectif favorise également l'accompagnement de la personne. De plus, cela passe par l'instruction d'aides financières et la prévention de la maltraitance ou la protection en cas de mise en danger. Enfin, la mise en oeuvre des politiques sociales du département est primordiale.

✓ **Le travail en équipe et en partenariat**

Cela constitue en la prise de contact téléphonique ou physique, avec des représentants d'institutions ou avec les membres de son équipe, pour tout échange nécessaire relatif à la situation d'une personne.

Appréhender les missions et les activités de la profession, ne se réduit pas seulement à les définir puis à les appliquer stricto sensu, mais il faut donner du cœur à l'ouvrage, imprégner ces concepts, ces pratiques, de notre éthique professionnelle.

II. LES CAPACITES DEVELOPPEES AU COURS DU STAGE.

1. **En lien avec les activités exercées.**

Connaissances des dispositifs et de l'institution.

Au sein du SSD, le travailleur social se doit d'être polyvalent. Cela se traduit notamment par une capacité d'analyse des situations et une connaissance des dispositifs existants dans le domaine de la santé, du logement, de l'enfance et de la famille. Comprendre les modalités de fonctionnement des dispositifs, a été le premier objectif fixé au début de mon stage. J'ai lu la documentation à disposition sur mon site qualifiant, et j'ai beaucoup échangé avec les professionnels des différents pôles de la MDS. Je me suis entretenue avec la conseillère conjugale, j'ai effectué des visites à domicile avec les évaluateurs APA, et j'ai participé à des permanences avec la puéricultrice. J'ai également eu l'opportunité d'être en immersion durant 5 jours à l'ASE. En parallèle, on m'a confié de nouveaux dossiers. J'ai rencontré les usagers lors d'entretiens conjoints avec ma référente de stage, puis elle m'a confié la rédaction des exposés de situation dans le cadre bien souvent de demandes d'aides financières. J'ai également soumis ces dossiers en commission, puis annoncé la décision aux personnes concernées. Par la suite, ma référente de stage m'a donné l'opportunité de réaliser des entretiens individuels seule. J'ai donc pu orienter les usagers vers des organismes comme l'Agence Départe-

mentale Information Logement (ADIL) lorsque cela s'avérait nécessaire, et fournir des bons alimentaires en fonction des besoins.

L'apprentissage de méthodes de communication.

Il me semble important d'évoquer la nécessité d'une bonne communication, avec les personnes accompagnées. Il faut s'adapter et pouvoir rentrer en relation avec la personne quel que soit le contexte. Que le cadre soit conventionnel lorsqu'il s'agit d'entretiens menés au sein du Service Social Départemental, ou informel comme lors des visites à domicile. Bien que notre formation nous dispense de cours de communication, les conseils de mes référentes de stage ont été précieux. En voici d'ailleurs quelques uns:

✓ 90% de la communication est non verbale.

Il faut faire attention à sa posture, la manière dont nous sommes assis, dont nous nous tenons, impact la manière dont la personne va nous percevoir. On peut alors lui signifier que l'on n'est présent et attentif, que l'on prend en considération les éléments qu'il décide de nous partager, ou lui exprimer l'exacte opposé, selon que l'on se tient éloigné de lui, avachit sur notre chaise, ou proche de lui.

✓ Etre en miroir avec autrui.

J'ai énormément entendu de la part de mes référentes : « Cassandra, n'oublie pas qu'être en miroir avec la personne lors des entretiens, est nécessaire à l'instauration d'une bonne relation avec l'utilisateur ». Etre en miroir avec autrui ne signifie pas singer l'autre dans ses attitudes et dans son langage, mais être dans l'imitation, tout en gardant sa singularité. Je pense qu'il n'est pas aisé de trouver le juste milieu, mais j'ai pu constater que lorsque que cette astuce est appliquée, la relation démarre sous de bonnes augures.

✓ L'importance de l'ironie.

Je pense que l'humour est le meilleur des remèdes pour apaiser autrui, dénouer une situation. Cela peut également faciliter la mise en place d'une relation de confiance.

✓ La logique du don et du contre-don.

Accepter les marques d'attention de la personne accompagnée c'est passer d'une relation verticale à une relation horizontale, dans laquelle l'utilisateur se sent en capacité de donner, et non plus uniquement de recevoir.

✓ L'importance de la reformulation.

Au cours des différents entretiens que j'ai effectué avec les usagers, j'ai pu constater la nécessité de reformuler mes propos, afin de m'assurer de la compréhension de l'utilisateur sur le dispositif présenté. En effet, la personne ne peut se sentir actrice de son projet si elle ne comprend pas tous les tenants et les aboutissants celui-ci.

En somme, l'instauration d'une bonne relation avec l'utilisateur passe par une communication effective, qui nécessite une réflexion permanente pour pouvoir s'adapter aux spécificités des personnes rencontrées. J'ai d'ailleurs eu l'opportunité d'expérimenter tous ces conseils lors de plusieurs entretiens réalisés en autonomie, dont un sur lequel j'ai été évaluée positivement.

2. Difficultés, limites rencontrées

Le positionnement professionnel.

Être stagiaire suppose d'être encore en apprentissage, en voie d'acquérir les compétences inhérentes au métier auquel on aspire. Le site qualifiant est durant cette période, un lieu de découvertes, riche d'enseignements, d'expériences et de rencontres. Il contribue à la construction de notre éthique en tant que professionnel. Seulement, durant cette période nous devons à la fois développer ou mettre avant de multiples qualités pour assurer le bon déroulement de notre stage, et mettre en pratique les conseils de nos référents et collègues au quotidien pour gagner en autonomie. Cette période où nous sommes étudiants et futurs professionnels peut parfois être vécue comme inconfortable. Cela suppose d'être conscient de ses capacités afin de prendre des initiatives mais également d'admettre que l'on ne sait pas tout et que l'on doit solliciter nos collègues pour évoluer de manière positive et efficiente. Cet inconfort, je l'ai d'ailleurs ressenti lors des entretiens que j'ai eu l'opportunité de mener seule. J'étais partagée

entre la prise d'assurance et l'angoisse. D'une part, je me sentais en capacité de mener à bien ces entretiens car j'avais eu de bons retours de la part de ma référente sur mes compétences, et je tenais à inspirer confiance à la personne accueillie, être une présence rassurante et bienveillante. D'autre part, je redoutais d'être confrontée à une situation complexe dont les solutions m'échapperaient, et d'être perçue comme incapable et donc illégitime car stagiaire. Cette ambivalence, je l'ai vécue tout au long de mon stage. Fort heureusement, mes entretiens se sont toujours bien passés.

La différence entre la théorie et la pratique.

Pour saisir la fonction de l'ASS dans toute sa complexité et sa richesse, les connaissances théoriques doivent être alliées à la pratique du métier.

Or, j'ai très vite constaté des différences entre les idéologies enseignées en formation et la réalisation des missions qui incombent aux travailleurs sociaux. En effet, les TS sont confrontés à des limites qui émanent tant de l'institution que de la personne accompagnée, ou encore du TS lui-même. Ces limites peuvent bien souvent entrer en contradiction, et complexifier les interventions. Voici un exemple concret qui illustre mon propos : nous pouvons certes améliorer les conditions de vie des personnes que nous accompagnons, notamment sur le plan financier, mais seulement si la moyenne économique de l'utilisateur, correspond au plafond fixé par le département.

Cependant, cette moyenne économique est bien souvent biaisée, car le calcul de celle-ci omet :

- les dettes et les crédits mensuels ;
- les charges réelles.

Dès lors, on comprend qu'il y a un écart entre la réalité institutionnelle et celle de l'utilisateur, car les personnes dont les revenus dépassent les barèmes établis, ne disposent pas pour autant de moyens convenables d'existence. À l'aspect économique peut s'ajouter parfois une incompatibilité entre la temporalité de l'utilisateur, de l'institution, et du travailleur social. Ce sont trois unités temporelles qui rentrent en conflit. Dès lors que l'on a recueilli le consentement de l'utilisateur afin qu'il puisse intégrer un dispositif, en tant que travailleurs sociaux, nous sommes

soumis à des délais pour instruire les dossiers. Or, nous pouvons être confrontés à des personnes qui ne nous transmettent pas leurs justificatifs dans le délai imparti. On note aussi des absences aux rendez-vous. Ce type de comportements qui concoure à l'échec de l'accompagnement, peut révéler plusieurs problématiques. Après réflexion, la personne ne se sent pas prête à être accompagnée, ou elle suppose que le dispositif ne répondra pas à ses attentes. Nous pouvons émettre plusieurs hypothèses sur la mise en échec d'un accompagnement. Néanmoins, c'est le temps de l'institution qui vient signifier à l'utilisateur comme au professionnel, l'arrêt de celui-ci. Le professionnel aussi, est inscrit dans sa propre temporalité. C'est lui qui planifie ses rendez-vous avec les usagers. Cependant, au regard du nombre important de suivis (personnes accompagnées) par travailleur social, les rendez-vous donnés aux usagers sont parfois très espacés, alors même que certaines personnes ont besoin de rendez-vous plus réguliers.

Au cours de ce stage, j'ai donc pris conscience de la difficulté pour un travailleur social de répondre aux exigences de l'institution tout en tenant compte de la réalité du terrain.

CONCLUSION

Ce stage a été riche d'enseignements tant sur le plan humain qu'en matière de technicité. J'ai eu la chance d'être entourée par des professionnels qui ont pris le temps de m'expliquer leurs missions et de répondre à mes interrogations avec beaucoup de bienveillance. Je me suis sentie soutenue et guidée à chaque étape de mon stage. De la découverte du lieu de stage, à l'appropriation des dispositifs, jusqu'à ma prise d'autonomie dans certaines missions qui m'ont été confiées. D'ailleurs, les événements marquants de ce stage ont sans nul doute été les entretiens individuels que j'ai réalisés seul ou conjointement avec mes référents de stage car ils m'ont confrontés à de nombreuses problématiques, qui ont engendrées une réflexion sur des notions fondamentales comme l'importance de :

- la transversalité ;
- la construction d'une relation de confiance avec l'utilisateur ;
- la complexité de la temporalité dans l'intervention sociale ;

- du respect de l'intégrité morale des personnes accompagnées.

Mes réflexions autour de toutes ces notions vont s'étoffer, et m'accompagner tout au long de mon parcours professionnel.