



### DC3. Communication professionnelle en travail social, DEASS

Par Y. Molina et S. Rullac, Vuibert, 2008

Cet ouvrage fait partie d'une série présentant les 4 domaines de compétences (DC1, DC2, DC3 et DC4) créés par la réforme du DEASS (Diplôme d'état d'assistant de service social) de 2004.

Après le DC1 intervention professionnelle en service social, et le DC2 expertise sociale, c'est au tour du DC3,

communication professionnelle en travail social, d'être abordé par 5 auteurs issus de disciplines telles la philosophie, la psychologie, la sociologie et les sciences de l'information et de la communication.

Les objectifs visés par cette collection sont de proposer « un outil complémentaire » pour l'étudiant ASS, pour les personnes présentant une VAE (Validation des acquis de l'expérience), « une trame pédagogique » pour les formateurs des centres de formation et du terrain. Ce livre de 231 pages est divisé en 3 parties.

La première partie, qui occupe les 2/3 de l'ouvrage, est centrée sur la notion de communication des informations dans le champ social. Elle aborde tout d'abord les questions d'éthique, puis approfondit l'entretien professionnel ainsi que les spécificités de l'écrit en service social, pour enfin finir sur la protection des informations relatives aux personnes.

La deuxième partie se focalise sur la relation professionnelle, tout d'abord autour de la relation d'aide et des différentes formes qu'elle peut revêtir aujourd'hui et qui l'interrogent : le mandat, le contrat, l'évaluation, le partage d'information, ensuite, au niveau des relations hiérarchiques dans une équipe.

La troisième partie concerne la certification du DC3 c'est-à-dire les différentes épreuves qui valident la communication professionnelle en travail social dans le cadre du diplôme d'état.

Voici quelques commentaires suite à la lecture de cet ouvrage.

Tout d'abord, je pense que la question des nouvelles technologies aurait pu être davantage abordée dans l'ensemble des contributions des différents auteurs.

L'introduction de la première partie débute sur le constat d'un nouveau langage qui émerge depuis quelques années « de plus en plus spontané, immédiat, réactif et subjectif » du fait de l'utilisation massive de l'ordinateur mais également des téléphones portables.

J'aurais apprécié que l'on nous dise en quoi la prolifération de ces outils influence nos modes de communication dans la relation aux usagers, aux équipes et aux partenaires.

Il me semble que les auteurs se sont peu saisis de l'opportunité d'analyser et de questionner nos pratiques actuelles. Je pense notamment à l'usage des mails au sein des équipes, du téléphone portable en situation professionnelle, de l'ordinateur pendant l'entretien...

Dans un autre ordre d'idée, je pense qu'il aurait fallu creuser la question de la difficulté du passage à l'écrit des professionnels du secteur (je me permets de l'évoquer car ce constat est souvent fait par ceux-ci). A mon avis cette difficulté est à relier à notre faiblesse en termes de communication d'une image de marque. Nous souffrons souvent d'une non reconnaissance de notre travail, mais comment nous faisons nous reconnaître, comment faisons nous savoir notre savoir faire ?

Si nous voulons mieux communiquer sur le travail social auprès des usagers, des élus et du grand public, nous devons travailler notre image.

D'ailleurs, la question de l'évaluation de nos interventions relève de la mise en valeur de nos pratiques. Et de plus en plus, cette étape de l'évaluation devient incontournable particulièrement dans les ISIC (Intervention sociale d'intérêt collectif) où la dimension du projet collectif à l'échelle d'une institution ou d'un quartier amène l'ASS (Assistant de service social) à valoriser son action.

Cette démarche demande un apprentissage particulier et je crois qu'il faut l'intégrer davantage dans nos formations.

Pour finir, je relève l'intérêt des références multiples à l'ANAS (prises de position, code de déontologie).

En conclusion, je dirais que ce livre vient compléter les apports en formation initiale.

Les formateurs peuvent y trouver des exemples d'épreuves de certification, s'en inspirer ou simplement comparer avec ce qu'ils proposent.

Il me semble qu'il sera très utile pour les candidats à la VAE.