



Assistant social, assistante sociale **HES**



Les assistantes sociales et les assistants sociaux interviennent auprès de personnes mineures ou adultes confrontées à des difficultés économiques, familiales, de santé, d'insertion ou qui sont victimes de négligence, de maltraitance ou de violence. Les professionnels du travail social les soutiennent et les accompagnent, en favorisant l'accès à leurs droits et en leur fournissant des aides dans le cadre de diverses prestations.

Qualités requises

J'ai le sens des relations humaines

Les entretiens fournissent un cadre permettant l'écoute de personnes confrontées à différentes situations et d'établir une relation étroite avec elles, sans jugement. Dans cette profession, il est particulièrement important d'avoir de la facilité dans les contacts et de savoir mettre les gens en confiance.

J'apprécie le travail en équipe

Les assistantes et assistants sociaux sont amenés à travailler régulièrement avec de nombreux partenaires. Les dossiers sont souvent traités en réseau où interviennent des spécialistes des domaines éducatif, social, judiciaire ou professionnel (famille, école, foyers et institutions, office des mineurs, caisses de chômage, entreprises, etc.).

Je suis à l'aise avec les tâches administratives

La gestion administrative et financière représente une part importante de la profession et nécessite rigueur, organisation et sens des responsabilités. Accompagner les personnes dans des démarches auprès d'institutions diverses et obtenir une assistance appropriée demandent aussi de la persévérance et le sens de l'argumentation.

Je suis capable d'évoluer dans un cadre normatif

Une partie de l'action sociale intervient dans des cadres légaux ou institutionnels qui peuvent être contraignants pour les bénéficiaires. Les assistantes et assistants sociaux doivent savoir fixer des limites, poser ou rappeler les règles tout en étant à l'aise avec ces différentes normes.

Je m'intéresse aux questions sociétales

Savoir identifier, comprendre et prendre en compte les évolutions sociales, démographiques et technologiques est nécessaire lorsqu'il s'agit de garantir et de promouvoir au mieux les droits des personnes.

✓ Le bureau des assistantes et assistants sociaux est toujours ouvert pour les cas d'urgence.

Formation

La formation d'assistant social ou d'assistante sociale s'effectue dans une haute école spécialisée (HES).

Lieux

Suisse romande: Fribourg, Genève, Lausanne, Sierre (enseignement bilingue français-allemand possible à Fribourg et Sierre)
Suisse alémanique: Berne, Lucerne, Muttenz, Olten, Sierre, St-Gall, Zurich
Tessin: Manno

Durée

3 ans à plein temps, 4 ans en emploi (travail au minimum à 50% dans le domaine social), 5 à 6 ans à temps partiel

Conditions d'admission

Accès direct: maturité spécialisée orientation travail social ou CFC d'assistant socio-éducatif avec maturité professionnelle santé-social

Accès avec 20 semaines d'expérience professionnelle dans le domaine du travail social: autre CFC et maturité professionnelle, diplôme ES dans le domaine

Accès avec 40 semaines d'expérience professionnelle dont au moins 20 dans le domaine du travail social: autre maturité spécialisée, maturité gymnasiale

Pour tous les candidats: procédure de régulation (tests d'aptitudes)

Contenu des études

BACHELOR

Formation théorique: 10 modules fondamentaux (processus de formation et de recherche, rapports sociaux et inégalités, modèles et méthodes d'intervention, etc.); 3 modules de spécialisation dans l'option service social (modèles et méthodes, actions spécifiques et enjeux, professionnalité); 6 modules d'approfondissement (module interprofessionnel, travail de bachelor, etc.)

Formation pratique: 2 périodes de formation d'environ 22 semaines, dont 1 dans l'option service social (étudiants en emploi: validation d'une partie de l'activité professionnelle)

MASTER

Modules obligatoires: société et problématiques sociales; politiques et actions sociales; méthodologies de la recherche; intervention sociale; organisation et projets en travail social
3 modules à choix, atelier de recherche thématique ou stage et travail de master.

Titre délivré

Bachelor / Master of Arts en Travail social

Formation continue

Quelques possibilités:

Cours: journées de formation, séminaires proposés par les associations professionnelles et les institutions de formation

Postgrades HES et universitaires: CAS de praticien-ne formateur-trice, en protection de l'enfance et de l'adolescence, de spécialiste en insertion professionnelle, en case management, de spécialiste en gestion des dettes
DAS en direction et gestion d'institutions éducatives, sociales et socio-sanitaires, en médiation des conflits, en addictions, de superviseur-euse dans le domaine de l'action sociale

MAS en stratégie et direction d'institutions éducatives, sociales et socio-sanitaires





◀ Raphaël Gerber connaît les prestations offertes par les multiples partenaires de sa région et propose une information adaptée.

Accepter de faire un pas en avant et deux pas en arrière

Au Service social de la Broye, Raphaël Gerber s'occupe d'une quarantaine de dossiers. Il accorde des aides financières à des personnes en situation précaire, auxquelles il apporte aussi conseil et soutien. Que ce soit des familles, des jeunes en formation ou des personnes aux ressources insuffisantes, il les informe de leurs droits à des prestations.

Toutes sortes de situations peuvent conduire à demander l'aide d'un service social. Raphaël Gerber les connaît bien, cela fait déjà sept ans qu'il exerce dans ce domaine. «Nous recevons des personnes de 18 à 65 ans touchées par les aléas de la vie: perte d'un conjoint, divorce, refus de reconnaissance d'une rente AI ou APG, fin de droit au chômage, jeunes en rupture avec leur famille, etc. Souvent, les gens ne savent pas qu'ils peuvent obtenir des aides,

nous les informons de leurs droits en la matière et les accompagnons dans les démarches administratives.»

Trouver des solutions

Favoriser la réinsertion des jeunes ou des adultes par différents programmes mis sur pied par le canton ou les communes, organiser des stages ou aider à la gestion d'un budget font aussi partie des tâches du jeune assistant social.

«Notre travail est en grande partie administratif. Accompagner des personnes pour l'obtention de prestations équivaut à remplir des formulaires, faire des téléphones, écrire des mails... Nous cherchons à mettre les bénéficiaires en lien avec les bonnes institutions, les bons services ou les bonnes personnes. Nous sommes seuls face à nos responsabilités; il faut être à l'aise avec cela», admet Raphaël Gerber.

Apprendre à lâcher prise

«Il faut aussi accepter de se trouver parfois dans l'incapacité d'aider quelqu'un: il arrive que la démarche ne tombe pas au bon moment, pour la personne ou pour sa situation. On travaille avec l'humain et on ne peut pas toujours tout contrôler. Faire un pas

en avant et deux pas en arrière fait partie du lâcher-prise, cela s'apprend. Mais lorsque les démarches aboutissent, c'est valorisant pour nous et pour notre travail.»

Construire son engagement

L'intérêt de Raphaël Gerber pour le travail social s'est forgé petit à petit dès l'École de culture générale, où des stages effectués aux côtés de personnes en situation précaire ont éveillé sa vocation. «Découvrir que j'aime m'occuper des gens, développer mon empathie, me questionner sur ma relation aux autres y ont grandement contribué», explique Raphaël Gerber, qui a aujourd'hui baissé son taux d'activité pour poursuivre ses études avec un master en travail social effectué en emploi. «J'aimerais prendre plus de responsabilités et travailler dans la gestion de projet à un niveau plus global. Ce master va m'ouvrir des portes pour explorer d'autres facettes du travail social.»

✓ L'accompagnement des personnes passe par de nombreuses démarches, que ce soit par téléphone ou par écrit.

Raphaël Gerber
29 ans, assistant social HES, travaille dans un service social intercommunal



«Travailler avec des mineurs est un défi quotidien»

Fuir une région en guerre et chercher refuge en Europe ne concerne pas que des adultes: des mineurs entreprennent aussi parfois seuls ce périple. L'Organisation for Refugee Services (ORS) est chargée par le canton de prendre en charge ces jeunes. «Où les loger? C'est l'une des questions à régler avant tout», explique Sophia Egli.

Pour les enfants en âge de scolarité, l'assistante sociale cherche des familles d'accueil; les plus âgés vivent la plupart du temps en colocation. «Le plus important, c'est que ces jeunes disposent d'un logement adéquat, dans lequel ils se sentent bien. Il faut les impliquer autant que possible dans le processus de décision. Rien ne sert de placer quelqu'un en famille d'accueil contre sa volonté.»

Encourager l'autonomie

La vie quotidienne des mineurs non accompagnés est loin d'être facile: comment prendre rendez-vous chez le médecin, améliorer ses connaissances linguistiques, contacter les autorités ou encore trouver une place d'apprentissage? C'est là que Sophia Egli intervient. «Ces jeunes doivent faire seuls tout ce qu'ils peuvent», précise-t-elle. La travailleuse sociale encourage les jeunes qui ne savent pas écrire à remplir eux-mêmes les formulaires – même s'ils ne font que recopier les informations. «Ce sont autant de petits pas qui les mèneront à une plus grande autonomie.»

✓ Prendre connaissance des dossiers, rédiger des rapports, facturer des prestations: les assistants sociaux passent beaucoup de temps à l'ordinateur.

Valoriser le potentiel

«Je n'ai pas réponse à tout et je ne suis pas conseillère en orientation professionnelle. Pour aider un jeune dans sa recherche d'apprentissage, j'essaie surtout de le diriger vers les bonnes personnes et, au besoin, je prends contact avec un service spécialisé. J'encourage les mineurs à mettre à profit leurs ressources et leur potentiel. Pour les analphabètes, je réfléchis aux domaines dans lesquels ils pourraient utiliser leurs compétences pratiques, ou au métier qui correspondrait le mieux à leurs capacités.»

Des journées longues mais passionnantes

Travailler avec des mineurs, c'est aussi endosser un rôle de curatrice: Sophia Egli calcule les aides sociales auxquelles ces jeunes ont droit en vertu de la loi. «C'est à moi de leur expliquer comment les prestations sont calculées, comment leur salaire d'apprenti est comptabilisé, ou comment adresser une demande de subside pour l'assurance-maladie.»



Sophia Egli
30 ans, assistante sociale HES, employée dans une institution privée d'aide aux requérants d'asile

La plupart des entretiens ont lieu en soirée. «C'est le moment qui convient le mieux. La journée, les jeunes sont souvent occupés, à l'école ou en apprentissage. C'est aussi une excellente occasion d'avoir un œil sur la colocation et de m'assurer que tout se passe bien.»

Les journées sont longues, mais cela n'empêche pas Sophia Egli d'affirmer avec conviction: «Je ne changerais de métier pour rien au monde! Dans mon domaine, les perspectives professionnelles sont immensément variées; à tout moment, il est possible d'évoluer.»

✓ Une écoute attentive permet à Sophia Egli de bien conseiller son interlocuteur.





Réinsertion sociale

Poursuivre un objectif à long terme

Nicolas Jutzet

33 ans, assistant social HES, agent de probation au Service de l'exécution des sanctions pénales et de la probation

Travailler dans le domaine de la probation équivaut à côtoyer des personnes qui ont été condamnées pour des infractions plus ou moins graves. «Je suis une quarantaine de personnes soumises à une assistance de probation dans le cadre d'un sursis ou d'une libération conditionnelle», explique Nicolas Jutzet. Le jugement peut ordonner des règles de conduite durant le délai d'épreuve (suivi psychothérapeutique, contrôles d'abstinence, par ex.). «J'accompagne les probationnaires dans la mise en place d'un projet de vie qui a du sens pour eux, dans le respect des règles de conduite imposées et du cadre légal», précise-t-il.

Redonner de l'humanité

«Lors de la première rencontre, je cherche à mettre les gens à l'aise, et je m'intéresse à eux en tant qu'individus, en tentant de redonner de l'humanité aux actes qui ont été parfois stigmatisés. Je pose aussi le cadre de mon intervention. Nous ne parlons des infractions commises qu'après trois ou quatre entretiens», souligne l'agent de probation. «En mobilisant une bonne alliance de travail et leur motivation, je les amène à réfléchir à leurs expériences et à leurs valeurs, et je les encourage, en validant les petits pas réalisés.»

Renouer des liens sociaux

«Je participe aussi à un projet pilote qui me tient particulièrement à cœur: il a pour objectif de favoriser le processus d'abandon progressif de la trajectoire délinquante et le retour à une vie conventionnelle. Ce programme cherche à développer le capital social des probationnaires, notamment à travers différentes activités imaginées par eux-mêmes (jardinage, randonnées, sport, visites de musées, etc.). Nous amenons ainsi ces personnes à renouer des liens sociaux constructifs et à se ré-ancrer dans la réalité du quotidien.»



Addictions et psychiatrie

S'engager dans la relation avec les patients

Nathalie Mercier

54 ans, assistante sociale, CAS de praticienne formatrice, DAS en approche systémique et en politiques sociales, travaille au Service d'addictologie et de psychiatrie des Hôpitaux universitaires genevois (HUG)

Quelle est la particularité de votre service?

Nous accueillons des personnes de tous âges souffrant de troubles addictifs avec substances (alcool, opiacés, cocaïne, cannabis, benzodiazépine) et/ou sans substances (addictions pathologiques à Internet, au travail ou aux jeux). Ces comportements problématiques touchent aussi bien la sphère familiale que tout l'environnement social ou professionnel de la personne.

Quel rôle jouez-vous en tant qu'assistante sociale?

Les patients sont suivis, dans un processus thérapeutique, par des médecins et des psychiatres. Pour ma part, je travaille avec eux sur les difficultés impactant leur quotidien: séparation, perte d'emploi, décrochage scolaire, problèmes financiers, etc. Je les accompagne dans diverses démarches administratives, je participe à des réseaux et je fais le lien avec l'institution ou le service appropriés.

Comment abordez-vous les situations?

Je travaille sur les besoins du moment et fixe les priorités avec les patients: par exemple, obtenir un droit de visite plutôt qu'établir un plan de désendettement. Les patients doivent être partie prenante dans la démarche: je n'interviens pas à leur place, je les implique en mobilisant leurs ressources.

L'attitude personnelle est-elle importante?

Savoir qui on est, connaître ses limites est fondamental pour construire la relation ainsi que pour l'acceptation inconditionnelle de l'autre. Si je reflète une attitude ouverte et confiante, cela aura un effet miroir positif. Il faut aussi savoir garder la juste distance: trop proche de la personne, on peut se brûler; trop éloigné, notre travail devient mécanique et perd tout son sens.



^ Établir le contact

Les personnes momentanément fragilisées sont reçues dans un esprit d'ouverture. Le premier contact a pour but de gagner leur confiance et de les mettre à l'aise.

> Aider pour les démarches

Factures, formulaires, courriers, demandes en tout genre: les bénéficiaires reçoivent un soutien professionnel pour les démarches administratives.



✓ **Conseiller** Des entretiens réguliers permettent de clarifier les besoins et ressources des personnes, de fixer des objectifs et de définir les aides envisageables.



^ **Travailler en réseau** Les assistants sociaux sont rarement seuls pour mettre en place les mesures d'accompagnement: ils travaillent régulièrement avec des thérapeutes, des juristes ou des curateurs et curatrices.

✓ **Échanger entre collègues** Trouver des pistes dans des situations complexes, clarifier des questions juridiques ou financières: l'échange entre collègues est particulièrement important.



◀ **S'occuper de tâches administratives** Pour chaque bénéficiaire, il faut rédiger des notes d'entretien ou des rapports, calculer des allocations, et effectuer de nombreuses démarches auprès des instances concernées.

✓ **Actualiser ses connaissances** Les assistantes et assistants sociaux doivent connaître les prestations de nombreux partenaires et structures spécialisées. Ils doivent aussi être à jour dans leur connaissance des dispositifs légaux.



^ **Participer à des projets** À côté de leurs tâches courantes, les travailleuses et travailleurs sociaux participent régulièrement au développement de leurs prestations à travers des projets internes ou interdisciplinaires.



Marché du travail

En Suisse romande, quelque 550 étudiant-e-s obtiennent chaque année un bachelor en travail social (toutes orientations confondues).

Des domaines d'insertion variés

Les assistantes et assistants sociaux exercent leurs activités dans des institutions diverses telles que des consultations sociales, des centres sociaux, des hôpitaux, des organisations de soins à domicile, des écoles ou des entreprises, ou dans des associations caritatives privées. Ces services sont actifs dans l'aide sociale au sens large ainsi que dans des domaines plus spécifiques comme la protection de l'enfant ou de l'adulte, le milieu carcéral, les lieux d'accueil pour migrants, etc. Les assistantes et assistants sociaux peuvent être mandatés directement par les personnes souhaitant un accompagnement ou par une autorité publique administrative, judiciaire ou privée. Ils peuvent aussi exercer auprès de personnes sous aide contrainte.

Dans ce secteur, le travail à temps partiel est largement répandu et les horaires de travail correspondent aux heures d'ouverture des bureaux.

✓ Dans leur pratique, les assistantes et assistants sociaux sont amenés à réfléchir à leurs propres valeurs et modèles de comportement.

Un besoin accru de travailleurs sociaux

Avec le vieillissement de la population, les évolutions technologiques et l'augmentation des inégalités, la prise en charge des personnes vulnérables devient multiple. Cela ouvre des perspectives d'emploi favorables aux assistants sociaux. Cette situation devrait se poursuivre en raison de la professionnalisation constante des tâches de soutien auparavant assumées dans le cercle familial, de la segmentation de la société et du besoin accru en matière de prestations d'intégration.

La palette de formations continues permet aux assistantes et assistants sociaux de se spécialiser dans des domaines variés. Le master en travail social offre des qualifications supplémentaires pour assumer davantage de responsabilités: ce master permet notamment de diriger des projets et de réaliser des évaluations. Après quelques années d'expérience, ils peuvent prendre la direction ou la gestion d'une institution sociale.



Les facettes du travail social

Le travail social est constitué de trois champs distincts dans leurs activités: service social, éducation sociale et animation socioculturelle. La formation actuelle met cependant l'accent sur les compétences transversales qui permettent la mobilité horizontale des travailleurs sociaux dans un même secteur (handicap, enfance et adolescence, etc.).

Éducation sociale

Ce domaine se caractérise par le soutien et l'accompagnement de personnes dans le cadre d'institutions ou en milieu ouvert. Il vise à favoriser au quotidien le développement et l'autonomie de personnes de tous âges qui présentent divers handicaps, des dépendances, des difficultés d'adaptation, des troubles du comportement, etc.

Animation socioculturelle

Les professionnels de ce domaine s'occupent d'un public très varié constitué d'enfants, de jeunes, d'adultes, de personnes âgées ou issues de la migration. Tout en renforçant l'autonomie de ces personnes, ils leur donnent les moyens d'imaginer et de réaliser des projets d'activités et de développement tant sur le plan social que politique, culturel, éducatif et des loisirs.



Adresses utiles

www.orientation.ch, pour toutes les questions concernant les places d'apprentissage, les professions et les formations

www.avenirsocial.ch, Association professionnelle suisse du travail social

www.hes-so.ch/bachelor/travail-social, Haute école spécialisée de la Suisse occidentale, domaine Travail social

www.orientation.ch/salaire, informations sur les salaires

Les principaux besoins (Forces motrices au service de notre épanouissement)

Survie

Abri
Chaleur
Évacuer
Lumière
Mouvement
Nourriture, hydratation
Oxygénation
Repos
Reproduction (survie de l'espèce)

Intégrité

Affirmation de soi
Authenticité
Choisir
Cohérence (avec mes valeurs)
Confiance
Respect

Participation

Cocréation
Coopération
Contribuer au bien-être de l'autre
Concertation
Soutien

Sécurité

Calme
Confiance

Impressum

1^{re} édition 2021
© 2021 CSFO, Berne. Tous droits réservés.

Édition

Centre suisse de services Formation professionnelle |
orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO
CSFO Éditions, www.csfo.ch, editions@csfo.ch
Le CSFO est une institution de la CDIP.

Enquête et rédaction: Corinne Vuitel, Peter Kraft, CSFO **Traduction:**
Service linguistique de la Fondation ch **Relecture:** Olivier Grand, HES-SO;
Marianne Gattiker, Saint-Aubin-Sauges **Photos:** Thierry Porchet, Yvonand;
Iris Krebs, Berne **Graphisme:** Eclipse Studios, Schaffhouse
Réalisation: Roland Müller, CSFO **Impression:** Haller + Jenzer, Berthoud

Diffusion, service client:

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tél. 0848 999 002, distribution@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

N° d'article: FE2-3166 (1 exemplaire), FB2-3166 (paquet de 50 exemplaires).
Ce dépliant est également disponible en allemand.

Nous remercions toutes les personnes et les entreprises qui ont participé à l'élaboration de ce document. Produit avec le soutien du SEFRI.