

*Dans le cadre de la recherche n° 94a et b/01 subventionnée par le Ministère de l'éducation...
Etude du caractère professionnalisant des dispositifs de formation
dans l'enseignement supérieur*

Dispositif n° 18

La supervision en 3^{ème} année d'études d'assistant social

Assistants sociaux – Mobilisation en situation complexe (terrain professionnel)

Auteur du dispositif : *Jean Foucart*

Auteur de la description : *J. Foucart*

Etablissement : *H.E. Charleroi Europe – I.S.C.*

Abstract :

Ce dispositif a une importance particulière dans la formation des assistants sociaux. Il est intitulé « supervision et recherche dirigée ».

Son originalité réside dans la mise en œuvre d'une relation individualisée, fondée sur la compréhension et évaluative, au travers de laquelle sont traitées les situations problèmes rencontrées lors des stages professionnels.

Le savoir-être et le savoir-faire se construisent dans et par cette pratique réflexive. L'étudiant apprend à faire face au problème d'un usager, à construire avec celui-ci une relation de proximité/distance, à mettre en place une modalité d'intervention d'une part, à s'intégrer dans un service social d'autre part et enfin à construire une position d'intermédiaire social entre l'usager et les instances décisionnelles.

Au travers des travaux demandés par le superviseur, il apparaît que l'écrit est une composante importante de cette pratique.

En troisième année d'études, la logique de la supervision est en partie liée à la nécessité de production d'un travail de fin d'études.

D COMME DESCRIPTION DU DISPOSITIF

Finalités

Enjeux

La supervision est spécifique à la pratique des assistants sociaux et cela, tant au niveau de la formation que dans le cadre de la pratique professionnelle.

Elle a un caractère double : un caractère professionnel, c'est une démarche de formation permettant à une personne de construire une identité professionnelle. Elle a également un caractère institutionnel ou administratif, elle s'inscrit dans la structure d'une institution et elle y remplit une fonction bien précise : vérifier si les services sont bien rendus à l'utilisateur et élever le niveau de ces services. (Mathilde Duranquet 1973)

Objectifs de la supervision en ce qui concerne les étudiants :

Qu'ils atteignent un minimum de compétence professionnelle. Le superviseur s'inscrit ici dans un double rapport : celui du service où s'effectue le stage, celui de l'école ou de l'organisme de formation qui est responsable du niveau des travailleurs sociaux qu'elle fait entrer dans la profession.

Au sein du département social, (ISC Charleroi) la supervision est définie comme suit :³⁵
« Méthode d'enseignement individualisée qui, à partir des modalités d'intervention apparaissant dans le stage, aborde les méthodes, références théoriques, le développement du savoir-être et du savoir-faire. Elle repose toujours sur des documents écrits, fournis par l'étudiant(e) comprenant :

des travaux de synthèse regroupant les éléments relevés et en relation, par exemple, avec une situation familiale, l'évolution d'un groupe, une anamnèse sociale, etc.

des travaux théoriques en rapport avec les problèmes rencontrés durant le stage réalisés à partir de lectures, recherches en bibliothèque. »

Qu'entend-on ici par savoir-faire et savoir-être ?

Le "savoir-faire" comporte les savoirs empiriques, pratiques, les ficelles du métier, les capacités dans une situation précise, le degré d'habileté que l'étudiant manifeste pour résoudre un problème posé.

³⁵ Dans ce travail, je me suis basé sur des documents internes à l'école. Les extraits figurent en italique.

Le "savoir-être" comporte les "savoirs sociaux", les capacités à communiquer, les représentations. (Marcelle Stroobants, 1994)

Compétences professionnelles mobilisées et visées

Nous distinguerons deux ensembles de compétences, les unes directement liées au geste professionnel, les autres liées à la réflexivité.

Dans le premier, on distinguera les compétences liées à l'intégration dans une institution, les compétences administratives, les compétences liées à la relation avec l'usage et les compétences liées à l'intervention.

Compétences liées au geste professionnel

a.1. Les compétences institutionnelles

Sur le plan institutionnel, l'étudiant devra non seulement comprendre et décrire l'organisme de stage en cernant le plus précisément possible le champ d'activités du travailleur social, mais aussi s'y insérer, se montrer capable d'utiliser les procédures et les ressources de l'organisme et pouvoir réfléchir à l'adéquation entre la mission de l'organisme et les besoins des usagers.

Les dimensions de la compétence institutionnelle sont les suivantes :

- - *Connaissance et compréhension des objectifs et du fonctionnement de l'institution.*
- - *Maîtrise et adaptation aux règles de fonctionnement.*
- - *Insertion dans une équipe de travail, collaboration avec les différents services ou personnes à partir du statut de stagiaire.*
- - *Echanges avec le chef de stage à propos du travail effectué et profit dégagé en termes d'apprentissage.*
- - *Articulation des ressources et contraintes de l'institution avec les attentes des usagers*
- - *Développement de l'initiative et de l'autonomie dans la découverte et le recours à la collectivité, notamment en direction des professionnels extérieurs au service.*
- - *Compréhension de son mandat, de ses potentialités et limites et situation de son intervention au sein de l'organisme.*

a.2. Les compétences administratives

Sur le plan administratif, l'étudiant(e) devra se révéler capable

- - *de rationalité et d'autonomie dans l'organisation de l'emploi du temps et du travail*
-
- *personnel et dans l'exécution des tâches administratives courantes (courrier, tenue à*
-

- *jour des dossiers, formulaires) ;*
- *- d'utilisation à bon escient des outils de communication (téléphone, fax, ordinateur) ;*
- *- de rédaction de rapport(s) écrit(s) permettant au destinataire d'avoir une vue claire, précise et complète de la situation.*

a.3. Les dimensions des compétences en jeu dans la relation avec l'utilisateur

Un usager peut être une personne et/ou un groupe et/ou une collectivité. Deux ensembles de dimensions sont distingués : la mise en oeuvre et la gestion de la relation d'une part, la méthodologie de l'intervention d'autre part.

Mise en oeuvre et gestion de la relation

L'assistant social se trouve devant la difficulté de construire une relation de collaboration avec l'utilisateur. Celle-ci met en jeu les compétences suivantes :

- *construire une relation de confiance*
- *savoir mettre à l'aise et favoriser l'expression*
- *développer une attitude de reconnaissance et de respect de l'utilisateur*
 - Valoriser les compétences de l'utilisateur ou adopter une attitude non disqualifiante*
 - Mettre en œuvre une attitude de compréhension et d'empathie*
 - Reconnaître l'émotivité de l'utilisateur*
- *Favoriser la participation de l'utilisateur*
- *Gérer les obstacles à la communication*
 - Adapter son langage à celui des usagers.*
- *Gérer son émotivité face à des situations imprévues, stressantes ou conflictuelles*
- *S'auto-évaluer et évaluer sa relation à l'autre.*
- *Utiliser des techniques d'entretien et/ou d'animation, et de conduites de réunion.*

a.4. La construction d'une intervention

Cette dimension porte plutôt sur la capacité de l'étudiant de prendre distance, de construire objectivement le diagnostic, de construire un plan d'intervention.

La compréhension et l'analyse d'une situation problématique

Celle-ci comprend :

- o la formulation du ou des problèmes
- o la construction d'hypothèses
- o l'Investigation des ressources et des contraintes

La construction d'une stratégie d'intervention

Cette dimension comprend :

- o la détermination et définition des objectifs
- o la planification de l'intervention
- o le choix et la construction des moyens à mettre en œuvre

Les compétences liées à la réflexivité³⁶

Non seulement la supervision vise le développement de compétences liées au geste professionnel, mais elle est aussi liée à la construction d'un TFE. Les objectifs, le contenu et l'évaluation du TFE indiquent bien les compétences visées.

Le travail de fin d'études doit permettre de vérifier et valider les compétences globales de l'étudiant(e).

Le rapport écrit mais aussi la défense orale évalueront la capacité :

- de comprendre le travail social, son rôle, ses limites, spécificités ;
- de connaître le cadre institutionnel, d'en comprendre le fonctionnement ;
- d'analyser et de présenter avec objectivité un problème social, délimité et concret ;
- d'assurer la responsabilité des actes professionnels, autrement dit de pouvoir mettre en œuvre un plan d'action individuel ou collectif ;
- de se prononcer sur les objectifs de son action ;
- en poser les moyens ;
- en déterminer les conséquences ;
- en évaluer les résultats et en retirer les enseignements ;
- de communiquer clairement l'ensemble de ces données et analyses tant oralement que par écrit.

Précision des objectifs

L'objectif principal du professeur est de développer chez les étudiants la maîtrise d'un certain nombre d'outils théoriques. Analyser un aspect de l'expérience de stage ou d'une pratique relevant du vécu quotidien, ou encore analyser un article de presse, en bref construire une problématique sociologique élémentaire est selon le titulaire de ce cours, l'indice d'une compréhension du cours. Dans cette optique, un objectif prioritaire du cours sera d'amener les étudiants à une prise de conscience de la diversité conceptuelle et de la possibilité de problématiser une réalité sociale selon des perspectives différentes. L'appropriation des outils de base de la sociologie, l'usage significatif de ces outils est un objectif prioritaire.

Le contexte, place du dispositif dans la formation

Nous situerons ce dispositif dans le cadre des objectifs et du professeur de première année.

Les objectifs de la première année

³⁶ En annexe, nous présenterons la détermination du thème du TFE et la convention entre l'étudiant, le superviseur et l'institution d'une part, et d'autre part les critères d'évaluation du jury de fin d'études.

Au niveau d'un savoir

Acquérir une formation générale et une culture sociale dans les différentes disciplines qui constituent le champ des sciences humaines ainsi que les prérequis scientifiques sur lesquels va progressivement s'étayer la pratique.

Commencer à identifier l'activité professionnelle à partir d'une approche de son évolution et plus particulièrement au travers des rôles nécessaires qui lui sont et seront dévolus.

Découvrir et s'interroger sur les principes fondamentaux auxquels doit satisfaire toute communication qui se veut professionnelle.

Au niveau d'un savoir-faire

Développer un ensemble de qualités intellectuelles et d'aptitudes :

l'observation

l'analyse et la synthèse

la mémorisation et la structuration des données

la prise de distance critique

l'expression écrite et orale

Au niveau d'un savoir-être

Découvrir ses propres aptitudes au travail social et les confronter aux exigences intellectuelles et morales, personnelles et relationnelles que vont requérir les études et plus tard l'exercice de la profession.

Le Programme

Formation théorique de base relative à la profession

	Volume horaire année	Coefficient
Actualités sociales	30	1
Démographie	15	0,5
Droit privé	45	1,5
Droit public	30	1
Economie politique	45	1,5
Histoire	30	1
Introduction au droit	15	0,5
Philosophie générale	30	1
Philosophie morale	45	1,5
Psychologie	45	1,5
Sciences médico-sociales	45	1,5
Sociologie	45	1,5

Méthodologie du service social et des sciences sociales

Volume horaire année

Coefficient

Informatique	30	1
Méthodologie fondamentale	60	2
Protection sociale	45	1,5
Recherche fondamentale	30	1
Statistiques	30	1

Activités d'intégration professionnelle

	Volume horaire année	Coefficient
Activités d'intégration professionnelle	180 (20 jours)	4,5

I COMME INVENTAIRE

Objectifs

Apprentissage professionnel centré sur l'intervention en faveur des individus, des familles, des groupes ou des collectivités.

Contenu

Tout stage est orienté vers une forme de travail social ; ceci suppose que les interventions visent :

- *le dépassement des difficultés rencontrées par les individus, les familles, les groupes dans l'accomplissement de leurs rôles sociaux*
- *la solution des problèmes vécus par les collectivités dans leur fonctionnement*
- *la promotion des individus, familles, groupes ou collectivités*

Organisation

Choix de l'organisme

Le stage peut avoir lieu soit dans l'institution qui, déjà en deuxième, avait accueilli l'étudiant(e) soit dans une nouvelle ; dans ce dernier cas, les démarches doivent être entreprises et aboutir à la fin de la deuxième année par l'étudiant(e), guidé par le professeur de pratique professionnelle qui en avait la charge.

Elaboration du projet

Une première rencontre collective avec le superviseur désigné est prévue durant la première semaine d'octobre. L'étudiant(e) y apportera un résumé écrit des tâches remplies en deuxième ainsi que du contenu des activités qui lui seront confiées en troisième.

Ce document doit parvenir au superviseur 48 heures au moins avant la date fixée.

Entre cette première réunion et le 31 octobre, une entrevue est prévue entre l'étudiant(e), le chef de stage et le superviseur afin d'établir le projet définitif. Ce document constitue la base du contrat entre l'étudiant(e), l'organisme et l'école.

Il comprend les grandes orientations de l'expérience, les démarches confiées au stagiaire, le planning des activités.

Suite à cette rencontre, l'étudiant(e) rédige le projet définitif, le signe et en remet copie au chef de stage et au superviseur. Toute modification ultérieure est laissée à l'entière responsabilité de l'étudiant(e).

Déroulement

Les dates de début et de fin de stage ainsi que la durée figurent sur le document remis à chaque étudiant en début d'année scolaire.

Pour être administrativement valable et reconnu comme expérience significative dans le processus d'apprentissage, le stage doit se dérouler durant l'année académique de référence, du lundi au vendredi, en-dehors des activités organisées à l'école (cours, séminaires ou supervisions). L'expérience doit comporter 70 jours, effectués obligatoirement dans les délais prévus au planning et en tout cas être clôturée au plus tard fin mars sauf accord du superviseur.

Les activités sont inscrites et comptabilisées dans un carnet, demi-jour par demi-jour, de façon succincte. Ce carnet doit être signé régulièrement par le chef de stage ainsi que par le superviseur.

Evaluation

Correspondant à l'équivalent d'un cours de 30 heures, la supervision et la recherche dirigée représentent 20 points.

Délimitation des champs de pratique

Les frontières du travail social sont très mobiles. L'importance, la mouvance, la diversité du secteur associatif est là pour en témoigner. Même si d'un point de vue statistique, il y a une dominante de certains champs, la diversité est importante. Le choix du lieu de stage est laissé à l'appréciation de l'étudiant. Si le superviseur estime que le choix pose problème, ce qui est très rare, il en discute avec l'étudiant, le responsable du lieu de stage et ses collègues.

La représentativité des lieux professionnels

L'essentiel des stages se déroule en seconde et troisième années. Pour la plupart, le lieu de stage est le même durant ces deux ans. Aussi leurs activités ne reflètent pas la diversité des champs du travail social, ce qui ne constitue pas nécessairement un handicap. L'apprentissage du geste professionnel suppose une certaine stabilité. Nombre de savoir-faire et de savoir-être sont transférables d'un espace d'intervention à un autre. Une compétence du travail social réside dans cette capacité de transférabilité et d'adaptabilité. Par ailleurs, il n'est pas sûr que les chefs de stage potentiels accepteraient une trop grande mobilité des étudiants. Cette compétence est extrêmement difficile, sinon impossible à évaluer. Seule la confrontation avec la vie professionnelle, nous dira si l'étudiant a acquis cette compétence.

Distribution statistique des stages

Il est intéressant pour une meilleure compréhension de ce texte, de donner une distribution statistique des stages selon le secteur social. Sur 67 étudiants, la répartition est la suivante :

- Médico-social (clinique et hôpital, centre de santé mentale, IMP, institution pour handicapés physiques ou mentaux, crèche, préguardiennat, ONE, IMS...) : 26

- Aide sociale polyvalente (CPAS, commune, quartier, aide aux familles, aux personnes âgées, aux étrangers) : 10
- Aide et protection sociale (tribunal de la jeunesse, CPJ ; institution d'accueil, centre d'hébergement ; prison, probation, réinsertion sociale ; placement familial et adoption ; information et prévention...) : 22
- Administration sociale (ONSS, ONEM, mutuelle, caisse d'allocations familiales, inspection sociale, service du personnel et des relations de travail en entreprise...) : 0
- Action sociale et formation (mouvement d'action sociale, syndicale, professionnelle, mutualiste, agricole, rurale ; mouvement socio-éducatif ; entreprise d'apprentissage professionnel ; mouvement de défense et de promotion des handicapés, des étrangers, des populations du Tiers-Monde et du Quart-Monde...) : 4
- Animation socio-culturelle (animation de quartier, maison de jeunes, foyer socio-culturel, mouvement de jeunesse, animation de groupement de personnes âgées, handicapées...) : 3
- Psycho-pédagogique (PMS, orientation scolaire et professionnelle, école et université...) : 2

Fonction du dispositif

Le dispositif a pour fonction d'assurer l'articulation entre les cours "théoriques" (sociologie, économie, psychologie, philosophie, etc.), méthodologiques (méthodologie du travail social, travail social individualisé, travail social de groupe et travail social communautaire), juridiques (législation sociale, protection de la jeunesse...) et la pratique de stage. Sa fonction est l'acquisition d'un savoir-faire et d'un savoir-être.

Origine du dispositif

La supervision est inhérente à la pratique professionnelle de l'assistant social. La supervision fait partie du programme des écoles sociales.

Les acteurs

Les acteurs impliqués directement au sein du dispositif

Trois acteurs apparaissent :

- le superviseur ou formateur
- l'étudiant
- le maître de stage

Le formateur

Dans notre institution, le nombre global d'heures attribuées à la supervision est de 1780 heures pour une population de 67 étudiants. (année académique 2001-2002)

Du point de vue du volume horaire du formateur, 2 étudiants en supervision correspondent à une heure de cours année (2 x 15h).

11 formateurs assurent des supervisions en troisième année.

A la différence des superviseurs de première et seconde année qui ont le statut de maître de formation pratique, et dont le titre requis est celui d'assistant social (plus agrégation ou certificat d'aptitude pédagogique), ayant au minimum trois années d'exercice professionnel comme assistant social dans un service social, les supervisions de troisième année peuvent être menées tant par des maîtres de formation pratique que par des maîtres assistants. A l'ISC, la répartition des superviseurs de troisième année selon le statut est la suivante :

- Maître de formation pratique : 3
- Maître assistant : 7
- Vacataire : 1

Il peut être aussi utile d'examiner la distribution selon les diplômes.

Diplôme universitaire en sciences sociales et assistant social : 7

Assistant social : 3

Diplôme universitaire en sciences sociales : 1

On notera la dominante des formateurs hybrides, assistant social et universitaire.

Les rapports avec le maître de stage

Une caractéristique importante à souligner est que le maître de stage ne doit pas obligatoirement être assistant social. Le critère, non écrit, est que son activité relève du travail social.

Après une première rencontre entre l'étudiant et le superviseur est programmée une entrevue avec le chef de stage. Au cours de cet entretien (qui a lieu vers la mi-octobre), le chef de stage fait part des activités de l'étudiant, le superviseur des exigences de l'école et, à partir de là, un échange entre le maître de stage, le superviseur et l'étudiant a lieu. Les rôles respectifs de chacun et les modes de collaboration sont précisés. Au cours de cette négociation, le chef de stage occupe une position dominante. En effet, il "fournit" un lieu de stage, et d'autre part, le superviseur n'est pas directement confronté aux exigences de la pratique. De nouvelles rencontres sont programmées au cours du stage. Cela dépendra du stage, de l'étudiant, de son évolution...

Généralement, une seconde rencontre de mise au point a lieu à la mi-stage. Enfin, une réunion finale d'évaluation a lieu à la fin du stage. Le chef de stage doit remplir un rapport précisant les activités menées par l'étudiant, les points forts et faibles de celui-ci. Il importe de souligner que la cotation finale, de par la loi, revient au superviseur.

2. Les acteurs impliqués indirectement

Interactions avec les autres apprenants et formateurs

La supervision est une relation pédagogique individualisée. Toutefois, certains superviseurs organisent parfois l'une ou l'autre supervision collective réunissant des étudiants travaillant au sein du même type de service social. Cela permet de mettre en évidence les stratégies différentes mises en œuvre pour résoudre le même type de problème, ou encore sécuriser les étudiants en leur faisant découvrir une similitude de questions. D'autre part, sont organisés en 3^{ème} année, des séminaires.

Les étudiants de 3^{ème} année sont tenus de suivre 150 heures de séminaires sur l'année. Le choix de ces derniers est libre. On peut supposer qu'il se fait en liaison avec le type de stage. Lors de ces séminaires, les étudiants sont amenés à confronter leurs expériences.

Le superviseur et/ou l'étudiant peuvent également solliciter les avis de formateurs davantage spécialisés dans un domaine défini. Il peut également être fait appel à des experts extérieurs.

Les activités d'enseignement – d'apprentissage

Les aspects descriptifs

- la méthodologie

En ce qui concerne la méthodologie, nous nous centrerons sur le caractère local et la construction du contrat entre le maître de stage, l'étudiant et le superviseur.

a.1. La démarche de supervision a un caractère concret et local.

La relation entre l'apprenant et l'utilisateur d'une part, la supervision d'autre part ont des propriétés homologues. Le tableau qui suit met bien en évidence cette homologie.

Toute relation d'aide est :	La supervision est une méthode pédagogique individualisée
- Individualisée	
- Compréhensive	Le superviseur doit comprendre les besoins et capacités de l'étudiant en apprentissage à un moment donné : une compétence essentielle en supervision est le choix d'une méthode de travail individualisé
- Fondée sur une évaluation des ressources et capacités de l'utilisateur.	La supervision commence par une évaluation. De quoi l'étudiant est-il capable ? quelles sont ses limites ?

a.2. Quelles sont les procédures mises en oeuvre lors de la supervision ?

Nous développerons 2 aspects : La tension entre l'écrit et l'oral d'une part, la construction du contrat par ailleurs.

La tension entre l'écrit et l'oral

La capacité de maîtriser l'écrit, de traduire sa pensée selon la logique de l'écrit nous semble indispensable à l'exercice de la profession. Au travers de ces « exercices », il s'agit d'apprendre à construire un texte, le structurer, travailler un certain nombre d'exigences formulées lors d'une supervision précédente.

De par les exigences du modèle théorique et professionnel présenté, ces écrits se doivent d'obéir à un type de formulation dont certains critères se trouvent développés dans les cours de méthode de recherche.

Des lectures portant sur un modèle conceptuel utilisé (ex : théories de la transaction) et/ou sur les méthodologies mises en oeuvre (ex : récit de vie) ou encore sur des études centrées sur le domaine travaillé sont requises.

Au travers de l'écrit, le superviseur cherche à développer certaines compétences

- de synthèse,
- d'analyse,
- de construction équilibrée de texte,
- de style et orthographe.

Une partie des supervisions porte sur la critique de l'écrit tant d'un point de vue formel (style, construction, orthographe,...) que d'un point de vue analytique.

Une autre partie consiste en :

- questions posées par l'étudiant et auxquelles le superviseur essaye de répondre
- explicitations conceptuelles, de la part du professeur
- questions posées par le superviseur. Par celles-ci, il essaye d'introduire le doute là où il y a évidence
- de favoriser l'expression orale de l'étudiant, de « libérer une parole ». De nouvelles perspectives, hypothèses sont alors élaborées.

La pratique de la supervision s'apparente à une maïeutique. Personnellement, dans ma pratique de superviseur, je pars de l'hypothèse que l'étudiant véhicule un savoir pratique, c'est-à-dire un savoir lié à la pratique, ayant une finalité pratique. C'est en parlant avec lui, en

posant des questions, en construisant avec lui des questions, des hypothèses que se construit ce retour réflexif sur la pratique.

Je suggère alors des lectures, des concepts, des méthodes ou bien une recherche d'outils.

Sur ces bases sont définis le ou les objectifs du travail à fournir pour la supervision suivante.

De ce qui précède, diverses dimensions de la supervision se dégagent :

- une fonction de « rigueur », de contrôle,
- une fonction d'expression,
- une fonction d'analyse,
- une fonction de sécurisation,
- une fonction de conseil.

Différents aspects professionnalisants sont à souligner :

- l'écrit : celui-ci dans le travail social prend une certaine importance ;
- la rigueur professionnelle ;
- la pratique du doute, de l'interrogation, de l'échange critique et constructif, de la distanciation réflexive ;
- l'utilité de l'écoute active ;
- la nécessité de respecter les conventions définies à la fin de chaque supervision ;
- la capacité de traduction. Celle-ci ainsi que la re-formulation - par exemple de la demande de l'utilisateur - est centrale dans le travail social.

- La construction du contrat entre l'étudiant l'organisme de stage (chef de stage) et l'école

A la fin du mois d'octobre, l'étudiant doit avoir construit un projet. Celui-ci représente un « contrat », entre l'étudiant et les autres parties. Dans ma pratique, ce contrat est le produit de 3 supervisions.

Lors d'un premier entretien entre l'étudiant et le professeur, une prise de connaissance réciproque a lieu. Je présente à l'étudiant mes exigences (écrit, rigueur, disponibilité, possibilité de téléphoner à mon domicile). Je prends connaissance du stage antérieur de l'étudiant, de son stage actuel, de ses intérêts.

Une seconde rencontre est fixée avec la participation du chef de stage. Celui-ci présente l'organisme et ses attentes. Le professeur fait part des exigences de l'école. Un échange dont l'objectif est de déterminer le cadre du stage et l'objectif du mémoire a lieu sur cette base. Le cadre de stage et l'objectif du mémoire résultent de cette réunion. Ils sont le produit d'une négociation entre les 3 parties.

Cette négociation et la participation active de l'étudiant sont essentielles. Ce contrat n'est pas rigide. Notamment en ce qui concerne les objectifs liés à la supervision, il est évolutif. Un objectif peut s'avérer non pertinent ou encore, un échec peut donner lieu à une analyse, être source de l'élaboration de nouveaux projets et non pas perçu comme une sanction. A ce propos, un apprentissage est nécessaire et le rôle du professeur est important.

Des compétences professionnelles sont valorisées :

- la notion de responsabilité complémentaire au respect des obligations
- la négociation d'un contrat
- l'aspect éventuellement évolutif d'un contrat

- les exigences professionnelles et leur traduction dans la supervision

Sous forme d'un tableau, nous allons présenter des exigences professionnelles qui semblent fondamentales et leur traduction dans la supervision. Nous mettrons à chaque fois en parallèle le problème auquel se trouve confronté l'étudiant et la procédure mise en oeuvre par le superviseur.

Problèmes rencontrés par l'étudiant	Démarche d'accompagnement du superviseur
Le rapport avec l'utilisateur Faire face au problème d'un usager L'étudiant est confronté à des situations problèmes (personnes qui viennent solliciter une aide, ou qui doivent faire l'objet de mesures, groupe à animer...) Face à cette situation, il doit définir et cerner le problème. Par ex : Quelle est la demande de la famille ? ou d'un individu ? - L'étudiant doit comprendre l'autre. Il doit mettre en évidence les causes du problème, les relier à une histoire, un contexte social, culturel, économique. Construire une relation de proximité et de distance avec l'utilisateur L'étudiant doit faire preuve de disponibilité à l'égard de l'utilisateur L'étudiant doit apprendre à ne pas se laisser "manipuler" par l'utilisateur acquérir une « autorité » face à l'utilisateur. Dans la relation avec l'utilisateur, l'étudiant est parfois confronté à des situations qui l'ébranlent. Il peut développer des attitudes de rejet. Savoir s'intégrer dans un service social L'étudiant doit s'intégrer dans une équipe d'assistants sociaux. Il peut être confronté à des conceptions différentes de la sienne L'étudiant travaille avec d'autres types de professionnels de l'intervention sociale (psychologues, éducateurs, infirmier(e)s, etc.	Le superviseur discute la perception de l'étudiant, l'amène à douter de celle-ci, à problématiser une difficulté personnelle et/ou sociale. Par exemple, par rapport à une demande explicite d'une famille, n'y a-t-il pas une autre demande ? - La supervision est un espace-temps durant lequel on amène l'étudiant à réfléchir sur ses préjugés. Le superviseur interroge l'étudiant sur ce que dit l'utilisateur, sur les marques d'intérêt à l'égard de ce dernier. Il doit amener l'étudiant à analyser la relation avec l'utilisateur. Le superviseur "écoute" attentivement l'étudiant. Il soutient ce qui est acceptable et positif dans le comportement de l'étudiant et réfléchit avec lui sur ses limites. Il l'aide à prendre conscience de lui-même afin de contrôler l'utilisation qu'il fait de sa propre personne comme travailleur social. Il donne à l'étudiant le temps de gérer ses émotions. Il travaille avec lui ses difficultés relationnelles. Dans ce dispositif, le superviseur favorise les conflits cognitifs entre l'étudiant et lui-même. Il le sensibilise à la richesse de la diversité. Le superviseur réfléchit avec l'étudiant à la spécificité du rôle de l'A.S., aux frontières des territoires d'intervention Par rapport à ces 2 points, le superviseur amène l'étudiant à construire une synthèse

L'étudiant doit connaître les objectifs du service social et la politique mise en œuvre pour les atteindre. L'étudiant doit connaître l'organisation du service et utiliser adéquatement les différents services administratifs et autres services ainsi que les règlements établis dans l'institution à ce sujet. Utiliser efficacement les rapports, formulations, correspondance... L'étudiant doit se situer par rapport aux instances de décision (conseil social en CPAS, magistrats, etc.) L'étudiant doit savoir argumenter les dossiers sociaux face aux décideurs. Rapports entre les pouvoirs (juridiques, administratifs, politiques) et les intérêts de l'usager. L'apprenant est souvent confronté à des exigences contradictoires entre les demandes de l'usager et la politique du service parfois difficilement conciliables. Cette tension est à gérer sur un plan - Stratégique - Affectif La collaboration avec les autres services - L'étudiant AS est amené à collaborer avec d'autres services sociaux. Très souvent, les usagers relèvent de différents services. - L'étudiant doit maîtriser les différents territoires des différents services.	constructive des différents points de vue. Le superviseur fait réfléchir sur les objectifs du service social et sur la politique menée. Cette analyse se fait dans un esprit critique. Le superviseur aidera l'étudiant à construire l'organigramme du service ou de l'institution, il l'aide à construire une attitude professionnelle à l'égard du personnel de ces services ; Il insiste sur la nécessité du respect d'une logique administrative ; Il développe la réflexion sur les rapports hiérarchiques, la nécessité de construire des rapports de coopération et conflit. Le superviseur conseille l'étudiant en ce qui concerne les stratégies d'argumentation. Le superviseur aide l'étudiant à gérer ce rôle d'intermédiaire en procédant avec celui-ci à une analyse de cette tension afin de dégager les contraintes/possibilités. Il réfléchit avec lui aux stratégies possibles et aux limites du travail social. - Le superviseur le conseille dans le dédale des services sociaux.
--	---

- gestion de l'espace, du temps

Les rencontres avec le professeur ont lieu à l'école à un rythme régulier, entre octobre et fin mai en dehors des heures prévues par les cours. La durée et la fréquence sont fixées de commun accord entre l'étudiant et le superviseur et seront inscrites au carnet de stage ; elles totaliseront au moins 15 h/année. En cas d'absences répétées, sans justification, l'étudiant(e) peut se voir refuser la participation aux examens conformément à l'article 11 du règlement

d'ordre intérieur. Les professeurs disposent d'un bureau individuel, condition nécessaire pour une telle activité.

- type et forme d'évaluation des compétences envisagées chez l'étudiant

Nous développerons ce point. plus loin.

P COMME ASPECTS PROFESSIONNALISANTS

Faire face à des situations problèmes

Activité de l'étudiant	Activité du superviseur
L'étudiant est confronté à des <i>situations problèmes</i> : famille surendettée, placement en institution, victimes d'agression.	Le superviseur, l'étudiant et le maître de stage choisissent certaines situations. Celles-ci sont nécessairement des situations concrètes de rupture du lien social. La supervision est de façon privilégiée organisée autour de "cas" susceptibles d'une valeur d'apprentissage.
L'étudiant construit un <i>projet</i> , avec le superviseur et le chef de stage.	Le superviseur aide l'étudiant à construire le projet et à dégager les étapes. L'étudiant doit remettre pour fin novembre, son projet, les étapes et la méthodologie mise en œuvre. Ce projet est cosigné par le superviseur et agréé par le conseil des professeurs.

Exploitation des ressources variées dont des savoirs

Activité de l'étudiant	Activité du superviseur
Les étudiants sont amenés à "ruser" avec les savoirs théorique, méthodologique, législatif. Ceux-ci sont considérés comme des <i>outils</i> . Par rapport à une situation problématique, quel outil utiliser, comment l'utiliser ?	Le superviseur "oblige" l'étudiant à rechercher le ou les savoirs les plus adéquats. Il discutera avec l'étudiant des limites, de l'outil, de son utilisation
L'étudiant utilise les savoirs étudiés dans les différents <i>cours</i>	Le superviseur conseille à l'étudiant de (re) travailler certaines parties de cours.

L'apprenant peut être amené à rechercher et utiliser des outils autres.	Le superviseur lui suggère des lectures. Il lui conseille également de prendre contact avec des experts extérieurs
Les étudiants sont amenés à <i>lire des études</i> en rapport avec le thème travaillé.	Le superviseur suggère des pistes, travaille les synthèses avec l'étudiant

Les sources d'action

Activité de l'étudiant	Activité du superviseur
L'étudiant s'interroge parfois sur l'action à mener, sur les stratégies sociales à mettre en œuvre. L'étudiant est parfois amené à construire des outils, par ex. un questionnaire, une grille d'entretien.	Le superviseur aide à poser des hypothèses, propose des étapes à travailler et à présenter pour la supervision suivante. Sur base de travaux remis avant la supervision, le superviseur travaille ces outils avec l'étudiant.
Les lectures font l'objet de synthèse, d'analyse, doivent être reliées à la pratique	Le superviseur travaille avec l'étudiant ces travaux remis avant la supervision

Les interactions avec les autres apprenants, les formateurs et l'environnement

Activité de l'étudiant	Activité du superviseur
Au travers des séminaires, les étudiants confrontent des réponses différentes face à un même problème.	Le superviseur discute avec l'étudiant des travaux organisés dans le cadre des séminaires. Il organise parfois une supervision regroupant les étudiants confrontés à un même type de problème
L'étudiant a besoin d'être confronté à la transférabilité d'outils de travail.	Occasionnellement, le superviseur organise une supervision collective

Les stratégies métacognitives

Activité de l'étudiant	Activité du superviseur
Au cours du stage, l'étudiant met en œuvre une pratique, se construit des compétences pratiques.	La pratique de la supervision s'apparente à une maïeutique. Le superviseur part de l'hypothèse que l'étudiant véhicule un savoir

	pratique. En écoutant l'étudiant, en posant des questions, en construisant avec l'étudiant des hypothèses, se construit un retour réflexif. A partir de là peuvent être suggérés des lectures, ou une réorientation de l'action, une recherche d'outils, etc.
L'assistant social doit prendre conscience de ses préjugés.	Le superviseur met en œuvre une pratique du doute.
Face aux situations problématiques, l'étudiant est amené à construire le problème, développer des hypothèses, dégager des objectifs.	Le superviseur met en place les outils et conditions pour que l'étudiant construise le diagnostic et la définition des objectifs.
L'étudiant doit apprendre à "ruser" avec les ressources liées : - aux savoirs - au contexte institutionnel	Le superviseur fait réfléchir aux ressources liées : - aux savoirs - au contexte institutionnel
L'étudiant doit savoir évaluer les effets objectifs d'une intervention	

La participation et l'implication active à l'évaluation

Activité de l'étudiant	Activité du superviseur
Les étudiants participent avec le maître de stage et le superviseur à l'évaluation finale du stage et de la supervision.	Le superviseur pose des questions sur les effets, non désirés de l'intervention
L'étudiant doit disposer de repères pour pouvoir modifier, adapter son action	Le superviseur associe l'étudiant et le maître de stage à l'évaluation finale
L'étudiant doit savoir où il en est, si les activités requises répondent aux exigences de la supervision	Le superviseur met en place une procédure de co-évaluation formative

Structuration de la pratique

Activité de l'étudiant	Activité du superviseur
L'étudiant consacre du temps à structurer et synthétiser sa pratique. Il doit préparer chaque supervision par un travail écrit remis au superviseur au minimum 48 h avant celle-ci et dont les objectifs ont été fixés lors de la supervision précédente	Le superviseur consacre une partie de la supervision à commenter le document et, sur cette base, construit avec l'étudiant une nouvelle étape du travail. Il participe ainsi à la régulation du travail de l'étudiant

La prise en compte des ressources personnelles de l'étudiant

Activité de l'étudiant	Activité du superviseur
L'implication émotionnelle de l'étudiant face à l'usager est parfois la cause de problèmes dans la pratique	Le superviseur travaille notamment par une écoute importante cette implication. Son intervention se situe aux niveaux cognitif et affectif.
L'étudiant doit travailler ses attitudes, préjugés, adopter une pratique du doute	

La construction du sens des activités

Activité de l'étudiant	Activité du superviseur
L'étudiant est confronté à la question du sens de son activité	Le superviseur met en œuvre des procédures visant à introduire le questionnement là où il y a certitude.
	Le superviseur réfléchit avec l'étudiant sur le sens, tant au niveau micro que macro du travail social

L'entraînement des acquis ou le transfert des connaissances

Activité de l'étudiant	Activité du superviseur
L'étudiant évoque de nouvelles situations professionnelles dans lesquelles il va pouvoir mobiliser les savoirs, savoir-faire et savoir-être	L'analyse menée, en supervision, est renouvelée (ex : plusieurs demandes de minimex)
L'étudiant travaille sur des situations professionnelles similaires et inédites par rapport à celles travaillées précédemment.	L'analyse menée, en supervision, est renouvelée (ex : plusieurs demandes de minimex)
Les savoir-faire et savoir-être sont progressivement enrichis de par l'inédit de toute nouvelle situation	

Accompagnement de l'étudiant dans la construction d'une autonomie

Activité de l'étudiant	Activité du superviseur
L'apprenant est confronté à l'incertitude et à l'anxiété liées à des situations nouvelles	Le superviseur sécurise l'étudiant par l'encouragement, la relativisation, etc.
L'apprenant est outillé et accompagné dans la construction de son autonomie	La préoccupation de l'autonomie de l'étudiant est constante chez le superviseur. L'interdépendance vécue entre le superviseur et l'étudiant permet à ce dernier de construire progressivement son autonomie

R COMME REFERENTS THEORIQUES

Mathilde Duranquet 1973) écrivait « *en travail social, le mot supervision a pris un sens particulier, il renvoie essentiellement à la pratique du travail social et désigne la formation qui est donnée sur le terrain à quelqu'un qui apprend à aider les autres à faire face à leurs difficultés* »ⁱⁱⁱ

Elle a une double dimension : un caractère professionnel, c'est une méthode de travail social qui permet à une personne d'atteindre identité et épanouissement professionnels. Elle a également un caractère institutionnel ou administratif, elle s'inscrit dans la structure d'une institution et elle y remplit une fonction bien précise : vérifier si les services rendus au "client" sont bien rendus et élever le niveau de ces services »^{iv}

Selon cet auteur, ce dispositif vise cinq objectifs :

- Apprendre les contraintes et ressources institutionnelles
- Problématiser le geste professionnel : poser le problème, élaborer une hypothèse d'intervention, définir des objectifs, évaluer son intervention, etc.
- Utiliser avec pertinence les connaissances en sciences humaines
- Travailler la relation entre l'étudiant et l'usager ; plus précisément les capacités d'écoute, de respect, de valorisation de l'autonomie.
- Travailler les incertitudes et l'angoisse inhérentes à la rencontre avec la souffrance.

Une hypothèse interprétative

Nous formulerons une hypothèse sur le travail social et à partir de là, sur la pratique de supervision.

Une Hypothèse sur le travail social

La déviance, la marginalité, l'exclusion, en bref, ce qui constitue le non-système est en quelque sorte un invisible social. A propos de la notion d'exclusion, J.Freund (1993) écrit : "elle est saturée de sens, de non sens et de contresens ; finalement, on arrive à lui faire dire à peu près n'importe quoi, y compris le dépit de celui qui ne peut obtenir tout ce à quoi il prétend ».

Le travail social est entre autres choses un acte de nomination, c'est-à-dire de désignation et du même coup un acte d'objectivation et de visibilité. Le travail social délimite les ordres normatifs. Il visible les écarts. Il est producteur de sens. Mais nommer l'autre, conduit non seulement à construire des limites, à construire l'altérité, mais aussi mobilise un modèle d'intervention. Cette construction de la différence n'est pas sans effets symboliques, identitaires et sociaux. Elle œuvre à la définition de la normalité, du préférable. L'anormal, le détestable est nécessaire à la normalité. C'est un rapport du même type qui se construit entre la loi et la transgression. La loi définit le domaine du transgressable, mais elle-même n'est loi ou norme que par la transgression.

Dans le même mouvement, le travail social doit viser - quel que soit le terme utilisé : réintégration, insertion, réadaptation, rééducation, resocialisation, etc. - l'insertion.

A partir de là, il peut être pensé en termes de transactions entre le "normal" et "l'anormal". Le jeu social suppose des compositions entre couples d'exigences opposées. Le travailleur social peut être analysé comme médiateur plus précisément comme passeur. Le passeur dans la société est celui qui va aider les groupes démunis (les autres ont moins besoin de son aide) à s'exprimer, à se faire entendre et à faire reconnaître leurs droits. Il n'est pas nécessaire qu'il s'identifie totalement à ses "clients", il faut qu'il prenne fait et cause pour eux, avec compétence et efficacité. Il est un avocat très particulier : il n'est pas rare que les intéressés le sollicitent spontanément. Il est le plus souvent envoyé, voire imposé par une institution étatique pour réduire les problèmes d'exclusion et produire du lien social. Il est alors comme l'avocat commis d'office qui doit gagner la confiance d'un client qui ne lui a rien demandé. La médiation est une fonction sociale qui prend des formes très variées, formalisées ou non. La médiation prend, dans le travail social, une figure particulière que Marie (1989) appelle le "passeur". Pris au sens fort, le passeur est la "personne qui fait passer une frontière, traverser une zone interdite, etc. (petit dictionnaire Robert). Le passeur ne passe pas la frontière seul, il la fait passer à d'autres qui sont ses "clients" et qui peuvent avoir des raisons très diverses de passer clandestinement : s'enrichir, fuir les persécutions, etc. En règle générale, les situations de détresse l'emportent. Même lorsqu'il agit plus par idéal que par intérêt, le passeur a une certaine extériorité. Il est un prestataire de service qui doit remplir son contrat : arriver à bon port. Le travailleur social désigne, nomme des populations, visible celles-ci et dans le même moment, dans le même mouvement, il essaye d'aider, de construire des liens. Il sert au marginal à "voir" la société et à se voir lui-même, de même qu'il sert à la société à voir le marginal (il est un des fabricants de la marginalité) et à se voir elle-même. La pratique se développe dans des interstices sociaux. Trasher (1990) les définit comme "ce qui appartient à un espace séparant et liant deux réalités". C'est une pratique hybride supposant une double compétence, une capacité de bicentration. L'investissement de cet espace peut être abordé comme un problème autour duquel se manifeste un enjeu important : construire un espace d'intervention professionnelle et une identité personnelle. Pour comprendre la question de la

supervision comme dispositif professionnalisant, la mise en place de ces tensions problématiques nous a semblé essentielle. D'une part nous avons une tension entre le savoir et la technique, l'enseignement universitaire et l'enseignement supérieur de type court d'autre part la tension ou le problème normal/anormal, société/marginalité. Nous allons maintenant aborder la question de la supervision au sein de la formation.

La supervision comme dispositif professionnalisant : une hypothèse interprétative

Dans le cadre du dispositif professionnalisant, la supervision est un espace-temps intersticiel, au travers duquel se construisent des compétences professionnelles. Celles-ci peuvent être abordées comme des compétences à travailler l'oralité (Barel 1982) ou à jouer sur les frontières d'une part, travailler l'urbanité par ailleurs. Cet interstice se situe d'une part entre des exigences programmatiques, relativement précises et d'autre part les exigences professionnelles.

a. Un espace-temps de problématisation : le savoir-faire et le savoir-être La problématisation ne renvoie pas à des valeurs a priori, mais à la manière de solutionner un problème. Elle est donc liée aux transactions entre les acteurs.

Le fait de travailler un problème n'est pas donné. Le problème n'est pas le point de départ. Il est, au contraire, un résultat. Il s'agit de le construire de telle manière qu'on puisse le travailler avec les ressources disponibles.

Dans le cadre de la supervision, l'assistant social doit apprendre à construire un problème, interroger une réalité en termes légitimement définis par la profession. Il ne peut être socialement reconnu que dans sa capacité à nommer un désordre, plus précisément à faire reconnaître ce désordre comme problème devant être traité.

Sa construction se caractérise par 2 dimensions pondérables selon les lieux d'intervention. Une dimension que nous qualifierons d'empirique : résoudre un problème de la vie quotidienne (trouver un logement, l'octroi du minimex, la construction d'un dossier d'allocation, etc.) et une dimension "existentielle" qui renvoie au lien social, au sentiment d'exclusion, à une souffrance. La première implique une capacité d'utiliser tous les rouages de la machine qui circonscrit son activité. Médiateur entre la loi, les règlements, les normes, les textes et l'individu, il doit savoir appliquer le général au particulier, l'écrit à la situation singulière.

La seconde dimension "existentielle" consiste en une interrogation à partir de modalités d'urbanité. Les interrogations sur le respect de l'autre, le jeu sur la proximité et la distance, l'écoute, trouvent tout leur intérêt. C'est tout l'art de la relation, de la confiance.

b. Savoir-faire et savoir-être

b.1. Le savoir-faire

Le travail social intervient sur différents registres : l'application de la règle, l'aide psycho-sociale aux personnes, la place de l'utilisateur dans la cité. De la distance entre le droit et son application naissent des marges de liberté :

- la recherche de subsides dans des situations de précarité financière
- le relais entre des administrations trop souvent opaques et des usagers qui cherchent à faire valoir leurs droits.
- L'accompagnement psycho-social des personnes, confrontées à des difficultés de vie majeures (solitude, conflits, rupture familiale, maladie..)
- La restauration ou le développement du lien social, en créant des occasions de rencontres autour d'activités de groupes de loisirs, d'ateliers, d'activités culturelles.
- Le développement de la citoyenneté, en facilitant l'information et la prise de parole de groupes mobilisés sur des enjeux locaux et capables d'entrer en négociation avec les responsables.

A la différence d'autres positions intermédiaires telles les infirmières, le savoir-faire n'apparaît pas lié à la mise en œuvre de techniques bien précises, à un algorithme. Il relèverait davantage du bricolage. Je dirai qu'il y a algorithme quand on peut effectuer la décomposition et l'analyse totales de tous les gestes et de tous les actes nécessaires à l'obtention du résultat désiré, de telle sorte que rien ne soit laissé au hasard et à l'improvisation.

Il y a savoir-faire par contre quand l'analyse et la décomposition ne peuvent être menées jusqu'à leur terme ou pour tous les moments de l'action, qu'on obtient néanmoins le résultat désiré parce que l'on sait faire, mais sans complètement savoir comment l'on fait, ni comment le faire savoir aux autres par les procédures analytiques habituelles. Le savoir-faire est de l'ordre d'une ruse fondamentale de l'opérateur avec "l'objet" qu'il travaille. Il a un rapport étroit avec le bricolage décrit par Levi-Strauss.

Le T.S. dans la construction de son espace d'intervention ruse avec les savoirs scientifiques et juridiques. Les ruses relèvent essentiellement de l'ordre du particulier. Elles relèvent de l'obliquité, du métissage. C'est une logique paradoxale.

b.2. Le savoir-être et l'urbanité

L'urbanité est essentielle pour le déroulement des transactions. Elle contribue à des modalités de composition entre la fusion et la destruction, l'intégration et le conflit. Elle se caractérise par un jeu continu sur l'opacité et la transparence. Les formes de sociabilité sont liées à une question centrale. Comment préserver sa face tout en préservant celle de l'autre ? Comment gérer dans les transactions la tension entre la face et le territoire ?

La valorisation de l'urbanité peut être définie comme principe de légitimité. Marc Mormont (1992) définit celui-ci comme un type de rapport entre les hommes et qui justifie les règles en établissant une valeur commune et en situant les individus et les groupes relativement à cette valeur et en donnant aussi un statut aux objets, aux réalités matérielles.

Le travail social est un travail sur l'urbanité. En d'autres termes, cette compétence qui assure dans la vie quotidienne la fluidité de la plupart des échanges verbaux, corporels, etc. se révèle

être problématique. L'importance accordée au savoir-être indique bien qu'il n'est pas définitivement acquis, qu'il est problématique, toujours à interroger, à travailler.

La supervision est un espace – temps intersticiel d'hybridation entre savoirs théoriques, juridiques, méthodologiques d'une part, la pratique professionnelle d'autre part. Ce métissage est en soi, toujours problématique, à refaire.

Ce savoir-faire ou "ruse" s'articule avec le savoir-être ou travail sur soi et sur la relation travail toujours à faire.

Cette transaction entre une double socialisation est

- Travail sur soi, ses représentations, ses préjugés, sur l'écoute des autres
- Ruse avec les cours de méthode de recherche (problématisation, hypothèse, objectif) et donc détournement
- Ruse avec les systèmes conceptuels
- Ruse avec le savoir juridique
- Ruse avec l'institution ou le service de stage : critiquer sans critiques, s'intégrer tout en étant autonome.

BIBLIOGRAPHIE

- Y.BAREL, *La marginalité sociale*, Paris, PUF, La politique éclatée, 1982.
- Mathilde DURANQUET, *La supervision en travail social*, Paris, Editions Le Centurion/Sciences humaines, 1973.
- Julien FREUND ; Préface à Martine XIBERRAS, *Les théories de l'exclusion*, Paris, Méridiens KLINCKSIECK, 1993, p. 11.
- Michel MARIE, *Les terres et les Mots*, Paris, Méridiens KLINCKSIECK, 1989.
- Marc MORMONT, Pour une typologie des transactions sociales, in M. BLANC et al., *Vie quotidienne et démocratie. Pour une sociologie de la transaction*, Vol. 2, Paris, L'Harmattan, 1992.
- Marcelle STROOBANTS, La visibilité des compétences, in Françoise ROPE et Lucie TANGUY, *Savoirs et compétences. De l'usage de ces notions dans l'école et l'entreprise*, Paris, L'Harmattan, Coll. Logiques sociales, 1994.
- TRASHER : cité dans : A.PIETTE, L'école de Chicago et la ville cosmopolite d'aujourd'hui : Lecture et relectures critiques, in A. BASTENIER, F. DASSETO (Eds), *Immigrations et nouveaux pluralismes*, Bruxelles, De Boeck, Ouvertures sociologiques, 1990.

S COMME SYSTEME

Place du dispositif dans le programme de formation

a. Les objectifs du département social de la HECE³⁷

Par rapport à ce propos, il est intéressant de mettre en évidence les objectifs spécifiques du département social : *"viser à l'organisation et au bon fonctionnement d'une société, propre à faciliter le progrès humain, d'une part, permettre à l'homme de mieux se réaliser par une meilleure utilisation de ses propres ressources et de celles de la société et une meilleure connaissance de ses droits par ailleurs"*.

D'autre part, le département met l'accent non seulement sur l'acquisition du savoir, d'un savoir-faire mais aussi sur le développement du savoir-être.

Les cours tels que méthodologie, activités d'intégration professionnelle et philosophie par exemple veillent à développer la personnalité toute entière de l'étudiant en portant l'accent non seulement sur le savoir et savoir-faire mais aussi sur le savoir être : l'acceptation de la différence, le respect de la personne et l'absolue nécessité d'aider celle-ci à devenir un partenaire dans l'action sont des valeurs que nous considérons bien évidemment comme essentielles.

L'efficacité opérationnelle recherchée au terme des trois années de formation est obtenue à partir d'objectifs et d'un programme qui traduisent et s'articulent autour de trois axes : le savoir, le savoir-faire, le savoir-être.

- le savoir ou l'acquisition progressive d'une formation générale et d'une culture sociale dans les différentes disciplines des sciences humaines ainsi que les prérequis scientifiques sur lesquels va progressivement s'étayer la pratique.
- le savoir-faire par lequel on aidera l'étudiant à développer les qualités intellectuelles et les aptitudes requises pour l'appropriation progressive du processus méthodologique. La capacité de questionnement disciplinée (cohérence intellectuelle) est un des aspects importants qui sera stimulé.
- Le savoir-être par lequel l'étudiant sera amené progressivement à se découvrir, c'est-à-dire se comprendre dans sa relation à "l'autre".

³⁷ Projet pédagogique, social et culturel de la HECE 2001-2002

b. Autonomie de l'école

Le département social dispense une formation d'assistants sociaux en horaire de jour et en horaire décalé. Le département social appartient à la catégorie sociale qui regroupe 2 départements : ISC Charleroi et l'Institut Cardijn à Louvain-la-Neuve qui lui aussi forme des assistants sociaux. Conformément à la loi, les cours sont ventilés en tronc commun, cours de finalité d'option, activités d'intégration professionnelle et des activités d'enseignement au choix du P.O.

Ventilation par axe de formation	1 ^{re}	Année 2 ^{ème}	D'études 3 ^{ème}	TOTAL
Tronc commun (TC)	495	360	270	1125
Cours de finalité d'option (CFO) ;				
Activités d'intégration professionnelle (AIP)	180	255	345	780
Activités d'enseignement au choix du P.O. (P.O.)	120	180	180	480
TOTAL ANNEE	795	795	795	2385

Cette « grille horaire » est obligatoirement reconnue par le Ministère. Chaque année, ce document doit recevoir l'avis favorable de l'inspection générale et de l'administration.

c. Formation théorique et stages

Cette formation se découpe en temps de formation théorique (à l'école) et temps de formation pratique (en stage).

La répartition est la suivante :

	1 ^{re}	Année 2 ^{ème}	d'études 3 ^{ème}	TOTAL
Cours	600 h	465	285	1550
Stages	195	330	465	990
Supervision + recherche dirigée et TFE			45	
TOTAL	795	795	795	2285

Supervision, recherche et TFE se distribue en 15h TC et 30h PO

d. Formation théorique

Les cours sont encyclopédiques. En effet, les contenus officiels des différents cours sont constitués d'une somme impressionnante de connaissances en droit, en sociologie, en économie, en psychologie, en sciences médico-sociales, etc. et de compétences méthodologiques adaptées à la future pratique professionnelle.

L'étudiant est confronté à deux types d'exigences : l'acquisition de savoirs théoriques et méthodologiques d'une part, une pratique professionnelle par ailleurs. D'un côté, il est en position d'étudiant et de l'autre, il mène une activité professionnelle. Il se doit de gérer une double appartenance et une double identité.

e. Les stages

Objectifs et organisation du stage :

On précisera :

- les objectifs, le contenu, l'organisation, le déroulement
- L'évaluation
- La délimitation des champs de pratique
- La représentativité des lieux professionnels
- La distribution de ceux-ci

ANNEXES

ANNEXE 1 –

Convention entre le superviseur et l'étudiant relative au TFE

Contenu

Chaque étudiant(e) arrête, en liaison et avec l'aide du superviseur, le sujet du mémoire et en communique l'orientation générale à la direction au plus tard le 1^{er} décembre de l'année académique. Ce document dactylographié, signé par l'étudiant(e) et son superviseur, fournira les informations suivantes, outre l'adresse complète du lieu de stage

Les grandes orientations de l'expérience pratique

. Une description sommaire des tâches

La ligne directrice du travail.

Le T.F.E. ne doit être ni un exposé théorique en Sciences humaines, ni un compte rendu de lectures, ni un rapport de stage. Il sera par contre un mémoire professionnel, c'est-à-dire un travail prouvant la capacité à mettre en œuvre, relier différents types de connaissances acquises durant la scolarité avec des compétences développées à partir de l'expérience vécue sur le terrain (stage).

On doit y trouver :

- une partie descriptive et analytique :

- du milieu institutionnel ou organisationnel ;

- du service social et de la place qu'il y a tenue durant le stage ;

- de la problématique retenue.

- une partie méthodologique, analytique et critique de son savoir-faire déployé à partir du thème choisi ;

- une conclusion.

Annexe 2 ; Critères d'évaluation du TFE par le jury

Evaluation

Les critères retenus sont les suivants

- *présentation générale - style, orthographe, équilibre entre les différentes parties.*
- *précision de la définition de l'objet du travail*
- *logique présente dans le développement : présence d'un fil conducteur, cohérence de l'ensemble, liens entre les parties, chapitres, paragraphes*
niveau de compréhension du fonctionnement de l'organisation, de la problématique développée, des ressources disponibles
aptitude à se situer comme intervenant dans le secteur de travail social choisi.
capacité à poser des diagnostics, fixer des objectifs, déterminer des stratégies, élaborer et mener des plans d'action avec créativité mais aussi réalisme, évaluer.