

Cours de Service Social d'Entreprise

INTRODUCTION

La révolution industrielle du 18ème siècle a marqué dans l'histoire de l'humanité plusieurs faits sociaux dont la croissance économique, technique et technologique plus rapide. Cette révolution a engendré une véritable explosion démographique due notamment à la diminution de la mortalité infantile et à l'accroissement de la longévité d'où une concentration plus grande des populations dans des centres urbains allant suivre les industries pour vendre leur travail.

Plusieurs disciplines scientifiques ont vu le jour pendant cette période d'industrialisation. C'est le cas de la sociologie, de la législation sociale, du service social etc...

Certes cette révolution a engendré une élévation du niveau de vie moyen de la population sur le plan matériel, mais en même temps on observe un déphasage qui s'est constitué entre l'élément de fond de l'économie, c'est-à-dire la production (qui implique l'exploitation du travail salarié et la réalisation du profit) et la redistribution qui est inégale, et l'élément organique de la superstructure chargé de coordonner ces aspects économiques à savoir les institutions et les lois (Jean, LABBENS, sociologie de la pauvreté, Ed. du scrul, Paris 1978).

C'est dans ce contexte que Karl Marx considère l'Etat comme un instrument de domination au service du bourgeoisie (propriétaire des moyens de production) pour exploiter davantage les ouvriers (les prolétaires n'ayant comme richesse que leur force de travail très mal payée).

Au cours de cette période plusieurs abus économiques et sociaux étaient enregistrés générés par le libéralisme. L'employeur, en effet,

fixait le, càd le prix du travail, comme celui de la marchandise, en fonction exclusivement de la loi de l'offre et de la demande, sans aucune considération humaine.

C'est ainsi que naquit un odieux système d'exploitation, où les ouvriers, femmes et enfants compris, travaillaient jusqu'à 14 heures par jour, et même davantage, pour un salaire dérisoire, dans des conditions d'hygiène, de logement et de santé épouvantables.

Dans ce contexte, le service social intervient pour corriger tant au niveau des structures que des groupes sociaux les conséquences de ce déphasage. C'est dire qu'il vient d'abord en aide aux personnes que le système a marginalisées avant de songer à transformer les structures sociales elles mêmes.

Donc la demande du service social est d'abord d'intervention et en suite de la prévention enfin promotionnelle.

Ainsi pensé, le service social apparaît comme une activité de promotion sociale individuelle et communautaire et comme une activité de développement exigeant de la vocation et de la volonté, du courage, de l'engagement un savoir faire et beaucoup plus une formation technique pour éviter qu'il ne tombe dans un paternalisme outré. Le service social se veut un service et non pas un activisme mais un service rendu sans calcul de façon désintéressée dans un combat qui vise tout simplement à rendre le monde meilleur.

1. OBJET DU COURS

Le service social étudie la marginalité sociale en vue d'examiner les possibilités de réinsertion sociale de ces personnes marginalisées. Il s'agit donc (quelque) soit sa forme de **la marginalité**, de l'inadaptation ou d'exclusion sociale, angoisse ou anxiété résultats de l'incapacité physique, matérielle ou morale.

Il s'agit donc de l'apprentissage par les étudiants des principes de base ainsi que des méthodes du service social.

2. OBJECTIF DU COURS

Ce cours poursuit globalement l'objectif d'initier aux étudiants l'apprentissage des principes, techniques et méthodes du service social en vue d'apporter des solutions concrètes aux différents problèmes posés par l'environnement.

3. DEFINITION

Dans le contexte actuel il n'est pas aisé de donner une définition nette et exhaustive du service social pour les raisons suivantes :

- A cause de la genèse de cette discipline
- Suite à la complexité dans sa conception et dans son organisation pratique
- Au sujet de sa polyvalence.

Toutes fois quelques auteurs ont tenté de donner quelques définitions :

Selon LAROQUE Pierre, le service social est une fonction intégrée dans les institutions privées ou publiques qui se préoccupent de l'AIDE. Cette fonction est accomplie par des professionnels qui sont en contact direct avec les individus et avec les familles. La mission des travailleurs sociaux est d'assurer une meilleure adaptation des individus et des familles à leurs conditions d'existence. Ils doivent les aider à résoudre leur problème tel que posé par l'existence.

A son tour VERDIER signifie que le service social doit être compris sous deux volets :

- Soit ça signifie quelque chose qui ne s'adapte pas bien au fonctionnement normal de la société (qui n'intègre pas, qui a des difficultés).

CHAPITRE I. Le Service Social Parmi les Autres

Sciences Sociales

I.1. Historique du Service Social

Les étapes successives de l'évolution du service social peuvent être fixées à partir de l'analyse historique des problèmes et des besoins les plus fondamentaux des individus, des groupes et des communautés, ainsi, que des politiques ou réponses qui ont été apportées dans le temps et selon les sociétés.

Compris au sens d'une activité d'aide destinée aux indigents et aux personnes défavorisées, le service social plonge ses racines à la fois dans les tendances humanistes et dans l'éthique religieuse de la plupart des civilisations. Mais comme une organisation formelle et systématique par des spécialistes, il se situe aux 19ème et 20ème siècles à l'occasion de l'essor de l'industrialisation. La profession d'assistant social apparaît au 20ème siècle, avec des écoles de formation des assistants sociaux et des associations des professionnels du service social.

Avant 1910, des écoles de formation des assistants sociaux apparaissent aux Pays bas et aux Etats-Unis d'Amérique, en Grande Bretagne et en Allemagne.

Depuis la 2ème guerre mondiale, elles furent ouvertes en Asie, au Moyen Orient, en Europe et plus récemment en Afrique. En 1950 les USA ont compté 373 écoles formant les assistants sociaux. En effet, originellement, la mission du service social consistait dans la charité, l'entraide et l'assistance ainsi que dans une exigence d'éthique vis-à-vis de l'homme en tant que personne humaine. Le service social semble ainsi être progressivement dégagé de ces deux courants (charité et assistance) à la fin du 19ème siècle et au début du 20ème siècle. Depuis la révolution Française, ce dernier apparaît comme un droit pour chaque individu.

De nos jours le service social a pris une orientation nouvelle et s'est vu confier d'autres fonctions : celles d'éducation, de promotion, de protection ; en somme celle de participation active et d'animation au développement.

Trois élan qui résument successivement le développement du service social :

1. l'élan spontané qui porte les êtres humains les uns vers les autres (notion de bonté humaine).
2. une spiritualité ou une soif de justice sociale à la fois corrective et administrative
3. le souci de l'ordre public : toute société organisée a le souci de prévenir contre les risques qui la menacent dans tous les domaines et d'en protéger ses membres.

Selon EVE BAUDOUIN (service social ou assistance, Blond et GAY 1942), parmi les pionniers du service social, il y a les diacres des premiers âges chrétiens qui visitaient les pauvres et les malades et dont les premiers infirmiers visiteuses aux USA sont les continuateurs.

Pour le Dr SAND (service social à travers le monde, Armand Collin, 1931), les filles de charité (1633) furent les premières infirmières visiteuses, leur maison constitue la plus ancienne des Ecoles d'infirmiers, on pouvait dire aussi la plus ancienne des écoles du service social.

Dans la troisième enquête des Nations Unies, on peut lire que « Vives, Saint Vincent de Paul (...) Thomas Chalmers, Octavia Hill... » qui préconisaient les visites à domicile en faveur des inadaptés, furent les pionniers du service social. Le même ouvrage s'attache longuement à la charity organization society.

L'intérêt porté à toutes ces initiatives découle du fait qu'elles s'intéressent à l'individu considéré dans son milieu social.

Au 19ème siècle, la conception selon laquelle le pauvre était coupable de sa situation cède le pas à l'idée selon laquelle le malheureux, le marginalisé, ne serait que la conséquence des structures et des systèmes sociaux déficitaires et désorganisés ainsi que leur évolution.

En 1897, Marie RIGHMOND se préoccupe de la fondation, à New York d'une « Ecole de Philanthropie Appliquée ». La première école de service social a été fondée à Amsterdam (Pays Bas).

C'est à l'université de Chicago en 1903 que commence l'enseignement du service social puis à l'université de Liverpool (Angleterre).

La même année aux Etats Unis, le Dr GABOT, dépassant ses préoccupations médicales se charge de ce qu'on a appelé « le traitement social » qui consiste à donner le meilleur non de ce que nous avons, mais de ce que le monde contient c'est-à-dire le plaisir, l'argent, la beauté, le courage, l'éducation, ***et à donner à ceux que nous aidons la faculté d'obtenir toutes ces choses par leurs propres moyens.*** Désormais il s'agit d'aider l'homme à ne plus être prisonnier des circonstances ou des servitudes qui l'entravent dans son épanouissement.

Le Dr GABOT est ainsi considéré comme le père du service social moderne. Pour convertir ses principes, il eut besoin d'un corps d'intermédiaires et professionnels : c'est ce qu'on a appelée ***les assistants sociaux.***

Dans notre Pays ainsi que dans la plupart des Pays du tiers monde, l'organisation du service social moderne reste liée au phénomène de la colonisation et de l'urbanisation. Néanmoins on a pu observer dans l'Afrique traditionnelle un soutien matériel et moral apporté spontanément par la communauté aux nécessiteux.

Le service social moderne fut ainsi organisé en RDC sous la période coloniale par des associations et institutions scientifiques (CEMUBAC, FULREAC), philanthropiques religieuses (FBI) ainsi que par l'administration publique coloniale. Cette dernière a crée un service social qui comprenait :

- a. Le service des affaires indigènes et de la main d'œuvre (AIMO)
- b. Le conseil supérieur de l'assistant social coloniale (CSASC) , organisé à caractère consultatif.
- c. Le service d'inspection des centres sociaux (SICS) chargé de la supervision des travailleurs sociaux.
- d. Les centres sociaux officiels, agréés « subsidiés »

A la suite de la décolonisation, l'organisation de service social héritée de la colonisation s'est désagrégée; des associations religieuses, des ONGS laïques ou des organismes essayent aujourd'hui d'organiser avec plus ou moins de succès, la prise en charge sociale de l'accompagnement des inadaptés sociaux (enfants de la rue, vieillards, filles mères, malades, etc...).

Le gouvernement congolais n'a institué les affaires sociales comme ministère qu'en 1980 mais en dépit de la direction chargée de l'assistance sociale au secrétariat général dudit ministère, le pouvoir public ne fait pas preuve de son opérationnalité en cette matière.

1.2. NOTION DE SERVICE SOCIAL

Partant des deux définitions sus évoquées, étant traditionnellement attaché aux marginaux sociaux et apparaissent comme une aide, le service social s'occupe donc des inadaptés sociaux, de ceux qui ne s'intègrent pas au fonctionnement normal de la société. Sa fonction est celle d'assistance sociale et la base de son fonctionnement est constituée par l'AIDE.

L'aide sociale ou assistance sociale apparaît elle-même comme une activité marginale, secondaire face aux activités essentielles de la société. Et, elle se voit attribuée deux rôles :

- Un rôle de médiation entre individus et groupes sociaux
- Un rôle de compensation et correction des bavures ou des ratés de la société, en particulier de la société économique. P.ex : l'aide aux personnes âgées lorsque la retraite est inadaptée.

Caractéristiques de l'aide sociale

1. Elle est ***individuelle*** en ce sens qu'elle ne s'intéresse pas à toute la communauté mais uniquement à la personne qui en a besoin.
2. Elle est ***ponctuelle et épisodique***, car elle n'agit que lorsqu'il se pose un problème.
3. Elle est ***plus curative que préventive*** ; elle s'attaque plus aux effets qu'aux causes.

Ainsi définie, l'aide sociale provoque et entretient la marginalité car sa fonction consiste à replâtrer les méfaits de la société ; elle ne recherche nullement à restructurer cette dernière.

Compte tenu de ces faiblesses de l'aide sociale, le service social a évolué vers une conception plus dynamique, tendant à faire des individus et des groupes des sujets actifs de leur devenir. Cette conception est marquée par ***l'idée de l'action sociale***.

Caractéristiques de l'action sociale

Elle est l'ensemble des efforts accomplis pour adapter les structures sociales aux besoins des individus aussi bien dans l'ordre socio économique que dans le domaine psycho culturel.

- L'action sociale **pèse sur les structures**
- Elle vise à **restituer à l'individu ou au groupe sa place dans la société.**
- Elle est nécessairement **promotionnelle et globale** : promotionnelle parce qu'elle vise la participation de tout individu à la construction de son environnement et au façonnement de sa culture. Elle est globale dans son objectif, dans le temps, dans son objet et dans son organisation du point de vue de l'objectif, elle suppose une politique cohérente, coordonnée et définie ; elle s'attaque aux causes pour les anéantir et les prévenir ainsi qu'aux causes l'apparition de la marginalité. Du point de vue temps elle est plus portée vers la prévention que vers la cure. Du point de vue objet elle n'est pas individuelle ou isolée, mais insère l'individu dans un tissu des relations familiales, sociales, économiques (elle s'adresse enfin à un quartier ou un milieu) :
- Du point de vue de son organisation, elle est le fait de tous les travailleurs sociaux, de tous ceux qui sont intéressés à l'amélioration du niveau général de la société.
- L'assistant est un agent de changement social et non un agent d'adaptation (aide sociale).

En résumé, nous pouvons tenter de définir le service social comme étant tout service et processus accompli par les professionnels dans le but d'améliorer et le fonctionnement du système social (même en le révolutionnant) et les relations sociales au niveau des individus, des groupes, des communautés et des institutions sociales, pour permettre aux individus, aux groupes ou aux communautés en butte aux difficultés d'ordre social de les résoudre par eux même.

I.3 Le Service Social comme une Pratique et comme une Science

a. Le service social comme une pratique

Aristote d'abord et tous les sociologues dans la suite ont démontré le caractère naturel et spontané de la socialité humaine qui pousse l'homme non seulement à se constituer une vie en société mais désirant que cette société se maintienne et se perpétue, cette tendance est naturelle et spontanée mais par la suite de l'apport des sciences sociales et du positivisme elle donna naissance à une pratique systématisée par des professionnels outillés des principes rigoureux et d'une méthodologie scientifique.

b. Le service social comme une science

Il est une discipline scientifique qui obéit aux principes rigoureux et à une méthodologie appropriée dans l'étude d'un objet précis ; sous certains cieux la formation des assistants sociaux se fait dans des écoles ou des facultés de psychologie dans lesquelles les enseignements de psychologie sociale et de ses spécifications occupent une place de choix.

I.4. Le Service Social et la Sociologie

D'abord le sociologue n'est pas un travailleur social, ce dernier s'occupe de problèmes sociaux, le sociologue, selon la conception positiviste longtemps répandue soutient que la sociologie s'efforce de comprendre et d'expliquer alors que le travailleur social veut résoudre. S'il en est ainsi il se dégage le premier rapport de complémentarité car une meilleure connaissance des problèmes sociaux peut contribuer à une solution plus efficace de ces problèmes.

Le second rapport est de collaboration. La sociologie fait apparaître les déterminants sociaux et le service social n'appréhende les situations que comme « cas » individuel.

Le travail de la sociologie est principalement déterminé par un souci de connaissance et de rigueur scientifique. Celui du travailleur social, par un souci de compréhension et d'intervention immédiate.

I.5. Le Service Social et la Psychologie Sociale

Le processus d'entretien entre le client et l'assistant social est facilité par la psychologie car celle-ci permet à l'assistant social d'évoluer au rythme du client sur base de la connaissance suffisante de sa personnalité.

I.6. Le Service Social et la Pathologie Sociale

Si le service social s'occupe par vocation de la marginalité, la pathologie sociale, elle, prend comme objet d'étude la **déviance**.

Par définition la déviance est tout acte social ou individuel qui s'écarte de la norme sociale ou des normes sociales établies Par un groupe.

Quand à la marginalité elle est un rejet le marginalisé est ainsi un inadapté socialement, un laissé-pour-compte. Déviant et marginalisé sont deux facettes d'une même médaille, car un individu Déviant est marginal et peut connaître une exclusion sociale.

I.7. Service Social et Dynamique des Groupes

La dynamique des groupes apporte au service social des connaissances indispensables pour la réussite du travail social, notamment en ce qui concerne l'application du service social des groupes. En effet le Group Work comme méthode de service social est basé sur l'utilisation des potentialités que décèle le groupe qui porte en lui une valeur thérapeutique.

Grâce aux interactions des individus au sein du groupe. Ceux-ci sont capables de se libérer des obstacles qui les empêchent d'agir.

RESUME

1. Quoique relativement récent dans sa systématisation, le service social comme tendance à venir en aide aux personnes qui sont aux prises avec des difficultés sociales est à la fois aussi vieux et aussi universel que le monde : de tout temps, en effet, les hommes ont toujours cherché à secourir les inadaptés, les pauvres et les nécessiteux.
2. le développement ultérieur du service social apparu d'abord dans l'organisation matérielle était soutenue par une évolution parallèle des mentalités qui sont passées respectivement de la charité à la prise en

compte de la responsabilité collective vis-à-vis du pauvre et du marginalisé.

3. aujourd'hui, bénéficiant en particulier des rapports des sciences sociales, le service social a la prétention de figurer parmi les disciplines scientifiques enseignées dans les écoles spécialisées et dans les universités. Il s'est ainsi constitué en science, ayant un objet qui se distingue des objets des autres sociales (comme la sociologie, la psychologie sociale. La pathologie sociale ou la dynamique de groupe) et en procédant par une méthode qui lui est propre (Case Work, Groupe Work, Community Development).

.

Chapitre II. Concepts Fondamentaux et méthodologie du Service Social

2.1. Conceptualisation

Comme discipline scientifique et comme pratique, le service recourt à un ensemble de concepts et il utilise un appareillage méthodologique qui constitue le cadre à l'intérieur duquel se saisit cette science et se réalise la pratique.

Outre les concepts comme aide sociale, action sociale définis ci-haut, nous ajoutons ceux de pauvreté, marginalité ou travail social, institutions sociales, etc.

2.1.1. Le Concept de Pauvreté

La pratique du service social est centrée sur la pauvreté. Celle-ci ne se définit pas nécessairement ni même uniquement en terme de manque matériel. Elle aussi et surtout marginalité et dépendance qui signifient ici absence de pouvoir de décider soi même, incapacité de donner un autre sens à son existence. Ainsi un enfant de la rue est un pauvre parce que ne disposant d'aucun pouvoir d'orienter autrement sa vie, pouvoir qui lui viendrait de son instruction ou de son travail. Il en est de même d'un immigré dans une ville dont il ne s'assimile pas les normes culturelles et autres ; il est un marginal parce que la société urbaine ne l'intègre pas en son sein.

Selon Jean LABBENS la pauvreté est ainsi « une position défavorisée dans le jeu des échanges sociaux » ⁽¹⁾ et c'est en ces termes qu'il convient de l'analyser, en tant que statut défavorisé. Le service social a donc une mission de restituer à l'individu et au groupe ce pouvoir et ce statut social que lui a ôté un système social injuste.

2.1.2. Le Concept de Travail Social

¹ LABBENS J, sociologue de la pauvreté, 1978

Il recouvre l'ensemble des activités sociales la réalité à laquelle se réfère ce concept englobe le service social, l'action sociale, la politique sociale, l'administration, la recherche... le travail social ainsi défini correspond à ce que les anglo-saxons appellent « Social Welfare » (le bien être social).

2.1.3. Le Concept d'institution Sociale

Connexe à celui de service social, désigne les organismes qui ont pour vocation de gérer les secteurs définis par la politique sociale en réponse aux besoins des individus et des groupes sociaux.

2.2. Méthodologie du Service Social

A. Définition des principes Méthodologiques.

La finalité même du service social, service de l'homme en tant que personne, procède d'une exigence fondamentale « le respect de la valeur et de la dignité de l'être humain ». Tous les principes qui constituent l'éthique professionnelle du service social en découlent :

1. Le Principe d'Acceptation du Client

Le Client est la personne qui vient vers l'Assistant Social pour requérir un service ou qui confie ses intérêts à un travailleur social. Accepter le client c'est le reconnaître et le respecter tel qu'il est sans esprit de jugement, respecter sa personne, ses conditions et ses convictions religieuses, politiques, etc.

2. Le Principe du Respect de la Liberté du Client

Respecter le client implique le respect de sa liberté. Il s'agit de la liberté de choisir, de disposer de lui-même, d'assurer la direction de son existence, de sauvegarder l'autonomie de son choix. Le travailleur social ne peut donc en aucun cas imposer au client une solution. Son rôle consiste à le conduire vers une solution socialement acceptable que le client doit être à mesure de prendre de manière responsable.

3. Le Principe de l'Appel à la participation Active.

Ce principe découle du principe précédent, car la participation active à la recherche de la solution entre plusieurs suppose que le client ait justement la possibilité de choisir entre plusieurs alternatives celle qui lui paraît convenir. En favorisant l'approche participative, le service

social se situe au niveau de l'action sociale car il rompt avec la pratique de l'aide qui fait que l'assistant social se substitue au client en trouvant pour lui la solution à son problème.

4. Le Principe de la reconnaissance des Droits et des Devoirs réciproques des individus et de la Société

Dans le cheminement vers la solution désirée, l'assistant social doit avoir constamment à l'esprit les limites des droits du client face à ses obligations dans la société. Il veillera à maintenir le client dans ses limites, chaque fois que des débordements risquent de se produire.

N.B: De tous ces principes, le plus fondamental paraît être ainsi celui de l'acceptation du client et tous les autres découlent de lui.

Obstacles à l'Application des Principes

Des obstacles résultant le plus souvent d'un manque de connaissance de soi peuvent apparaître au moment de l'application de ces principes méthodologiques. Ainsi par rapport au principe d'acceptation du client, l'assistant social peut rencontrer des obstacles suivants.

1° La non acceptation du client. Cet obstacle apparaît à la suite de la non acceptation de soi-même. Autrement dit, il se manifeste lorsque l'assistant social perçoit dans la conduite du client des facteurs négatifs ou indésirables qui se trouvent en lui, dans sa propre vie. S'il renforce de tels conflits, il lui sera difficile de les traiter efficacement chez le client ; incapable lui-même d'envisager ces conflits d'une façon réaliste, il ne saurait les traiter comme des réalités dans la vie du client.

2° L'imputation au client de ses propres sentiments. Un travailleurs social qui ignore ses propres réactions aura tendance à imputer ses sentiments personnels à lui. Dès lors, il coupera court à l'entretien en déclarant qu'il connaît déjà les sentiments du client.

3° La sur identification qui apparaît lorsque l'entretien se mue en une curiosité déplacée poussant l'assistant social à vouloir connaître sur le client plus que nécessaire pour l'aider à résoudre son problème ou en une recherche d'amour de la part du client. Elle compromet l'efficacité de tout.

4° Les inclinations et les préjugés : le travailleur social doit prendre conscience de préjugés nés des différences de race, de religion, de culture ou

de situation financière et il doit pouvoir les rejeter. Pour y arriver, il doit se fonder uniquement sur les données fournies par la science.

5° La confusion entre l'acceptation et l'approbation. L'assistant social ne doit pas se mettre en contradiction avec la loi civile ou morale sous le prétexte d'accepter le client : accepter ne signifie pas approuver, dit-on.

6° Les paroles rassurantes mais sans fondement. Rassurer constituent parfois un soutien moral ; c'est aussi différer le moment où le client devra affronter une situation difficile, lorsqu'il est manifeste qu'il n'a pas la force de le faire à l'instant. Mais cet optimisme devient refus de travailler sur le réel s'il est injustifié.

B. Les Méthodes du Service Social

Elles sont de trois ordres et chacune d'elles est appliquée dans un contexte précis.

1. Le case Work

Il permet d'aborder avec efficacité les cas individuels. C'est un processus d'intervention qui permet à l'assistant social d'entrer en contact avec le client.

a) Processus d'intervention

En théorie, l'intervention de l'assistant social doit être demandée par le client lui-même, ou proposée par l'assistant social sur le signalement extérieur. Elle doit dans tous le cas être acceptée par le client. Cependant, on constate de plus en plus, dans les pays développés, que l'assistant social peut décider de lui-même d'intervenir là où, comme en famille, il se manifeste des inadaptations sociales. Même dans ce cas, cette intervention doit absolument être acceptée par le client ou par ceux qui en ont la responsabilité (pour les enfants mineurs par exemple).

b. moyen d'action

Le moyen d'action de l'assistant social c'est l'ENTRETIEN ou INTERVIEW, car c'est par l'entretien que le client se libère des sentiments qui l'empêchent d'agir. Les exigences de cet entretien sont :

- ✓ Une écoute attentive : le client doit savoir que l'assistant social s'intéresse à lui et l'assistant social doit être ouvert au client ; il doit mettre celui-ci en confiance pour le pousser à lui parler sincèrement.

- ✓ L'entretien doit progresser au rythme du client et non à celui de l'assistant social qui peut avoir une perception rapide des choses. Ceci peut l'amener à anticiper sur certains comportements ou certaines réactions du client. Il devra donc, en pareils circonstances, contrôler constamment ses attitudes de manière à se mettre justement au rythme du client.
- ✓ L'assistant social doit contrôler ses actes pour ne pas causer des frustrations chez le client, car cela risquerait de bloquer l'interview.

2. Le Group Work ou service social de groupe

Le group Work est utilisé dans la collectivité et il permet d'établir des meilleurs contacts humains. Il est centré sur la psychologie sociale, la dynamique des groupes et la sociologie. Ce qui est recherché ici, c'est la valeur positive de la participation aux activités du groupe en vue d'enrichir la vie des individus. Donc le groupe n'est qu'un outil utilisé pour résoudre les problèmes individuels.

A la limite, le group Work utilise le case Work, les objectifs pour suivis consistant à :

- 1° aider les individus à utiliser le groupe pour leurs propres besoins. C'est pourquoi on dit du service social du groupe qu'il est basé sur l'individu et non sur l'activité du groupe.
- 2° faire progresser le groupe vers des activités socialement désirables.

L'assistant social a pour fonction de donner aux individus la capacité d'arriver par eux-mêmes au résultat. Il est donc guide des membres du groupe. Afin qu'ils atteignent leurs objectifs. Enfin il est l'initiateur des interactions du groupe.

Les étapes du Group Work :

- ❖ Le rassemblement des faits et des informations ;
- ❖ L'étude de la situation ou l'observation des individus dans le groupe ;
- ❖ Le diagnostic social et le traitement.

Le principal moyen est *l'entretien* obéissant aux principes fondamentaux : écoute attentive, progression au rythme du client, et contrôle permanent des réactions de l'assistant social.

b. Processus ou programme d'action.

1°. Le rassemblement des informations et des faits

Au moyen de l'entretien, l'assistant social recueille les informations qu'il juge nécessaires et utiles pour la compréhension et la résolution du problème. Ces informations sont consignées dans un fichier qui fait partie du dossier du client.

Les informations sont récoltées auprès du client lui-même et auprès de la famille, des camarades ou des voisins du quartier.

2°. Etude de la situation ou observation des individus dans les groupes.

Les données fournies ou observations par cette étape viennent compléter les informations obtenues lors de l'entretien. Les individus sont observés dans leurs groupes d'appartenance (équipe de travail, quartier, famille etc.)

3° Etablissement du Diagnostic Social

Le diagnostic social permet de déterminer comme tout diagnostic, la nature de la marginalité et il oriente ainsi le traitement social à apporter.

4° Le Traitement Social

Celui-ci consiste en la recherche d'une solution considérée comme un traitement curatif ou thérapeutique. Le rôle de l'assistant social à ce stade consiste à aider le client ou le groupe à cheminer vers cette solution. Il joue donc un rôle de guide, l'initiative étant, elle est laissée au client ou au groupe. C'est ici que l'approche participative ; caractéristique de l'action sociale, trouve véritablement sa raison d'être.

3. Le Community Développement

L'expression « Community développement » (ou développement communautaire, en français) est utilisée pour désigner différentes réalisations sur terrain et différentes politiques qui ont toutes pour objectif de favoriser une prise de conscience des peuples en vue

d'arriver par leurs propres moyens ou avec, si possible, l'appui des services techniques du gouvernement, à réaliser des actions de développement collectif.

La définition que donne les Nation Unies de ce procédé met bien en relief le rôle de la communauté comme acteur principal de son développement. Il s'agit en effet, d' « un ensemble de procédé par lesquels les habitants d'un pays unissent leurs efforts à ceux des pouvoirs publics en vue d'améliorer la situation économique, sociale et culturelle des collectivités, d'associer ces collectivités à la vie de la nation et de leur permettre de contribuer sans réserve au progrès ». D'origine Britannique, la pratique se répandit à travers le monde entier et aux USA on l'utilisa, sous la dénomination de « Community centered social Work » (méthode de travail social centrée sur la communauté), pour l'appliquer aux groupes qui connaissent des problèmes d'adaptation à la mouvance des chargements. On assigna donc au community développement la mission de pousser les communautés à prendre en charge leur développement économique. Le « Social Worker » ou travailleur social s'assignait, le rôle d'éveil de conscience et de guide les communautés elles-mêmes demeurant les sujets agissants ⁽²⁾.

A la différence du group Work qui renvoie aux collectivités au sein desquelles les membres ont des relations directes de personne à personne le C.D est utilisé dans des communautés plus vastes. Son objectif se situe dans la philosophie habituelle de tout service social à savoir *aider l'individu à s'aider lui-même*. L'assistant social apparaît comme l'initiateur ou le guide de la communauté dans sa démarche vers le changement.

e. Organisation du Travail Social de Communauté

Tout programme de C.D comporte 4 étapes

- ❖ La rencontre ou le meeting
- ❖ Les discussions des groupes
- ❖ La démonstration : méthode et résultats
- ❖ Les visites d'observation.

² DUHAM.A « what is the job of the community organization worker? » in proceeding of the National conference of social work, New York, 1974. P. 1662

1. La Rencontre ou Meeting

La tenue d'une réunion ou le déroulement d'une rencontre suppose au préalable sa préparation et de celle-ci dépendra la réussite de celle là. Beaucoup de rencontres échouent, en effet, faute d'avoir été préparées judicieusement.

1. Préparation de la Rencontre

Préparer une rencontre, c'est répondre au préalable aux questions quoi faire (objet), pourquoi le faire (but), avec qui le faire (moyens humains), avec quoi le faire (moyens matériels) et comment le faire (programme). Autrement dit, avant toute rencontre :

- ✓ L'assistant social prend contact avec la population par le biais des responsables locaux ou des personnes influents de la communauté (des leaders) pour déterminer le but de la rencontre, la date, le lieu et l'heure.
- ✓ Ensemble, ils élaborent le programme de la rencontre. Il doit ressortir clairement le rôle que chacun d'eux est appelé à jouer.
- ✓ L'assistant social s'assurera que toutes les personnes qui auront à prendre la parole connaissent bien le but, la date, le lieu et l'heure de la rencontre. C'est à cette occasion que l'on pourra déterminer le temps de la parole imparti à chaque intervenant.
- ✓ Prévoir au départ le matériel nécessaire.

2. Le Déroulement de la rencontre

- ✓ L'assistant social doit arriver à temps et s'assurer que toutes les dispositions ont été prises pour le bon déroulement de la rencontre.
- ✓ Il faut, autant que possible, rester conforme au programme qu'on a tracé.
- ✓ Il faut rappeler à chaque intervenant la durée du temps qui lui est impartie. Et l'assistant social doit inciter tout le monde à participer aux discussions pour rendre la rencontre attrayante.

A ce niveau, une autre façon de faire et la meilleure, c'est celle qui consiste à former de petits groupes et des de discussions autour de l'objectif de la rencontre et de points de vue de l'assistant social. A leur tour ces groupes vont élire des portes paroles qui viendront présenter à la plénière les résultats des discussions de leurs groupes respectifs.

Ce procédé est le meilleur, car il permet de gagner du temps ; il permet aussi à l'orateur de préciser sa pensée et à chaque membre de participer activement à la discussion de groupe.

- ✓ Il revient à un responsable, après les exposés des groupes, de résumer les points essentiels qui pourront constituer les propositions à faire ou les recommandations.
- ✓ Après quoi, on précisera les modalités d'y parvenir ;
- ✓ Tout compte la fait, l'assistant social doit rester en contact avec la communauté pour veiller à l'exécution de ces propositions et faire le suivi avec le groupe constitué à cet effet.

Chapitre III. Le Service Social d'Entreprise.

1. Introduction :

Dans le domaine du travail, les cadre assurent le commandement ainsi que l'amélioration des conditions de travail. Le service social d'entreprise, quant à lui s'occupe du domaine de la vie personnelle du travailleur, cette activité est très vaste, très variée et très délicate. Elle pose aussi de nombreux problèmes surtout quant à la place qui doit lui être réservée dans l'entreprise.

2. Définition du Service Social d'Entreprise.

Le service social d'entreprise est un moyen systématique d'aider les individus et les groupes à réaliser une adaptation satisfaisante à la situation de travail et d'aider les structures de l'entreprise à s'adapter à leur tour aux besoins des individus.

Il apparaît en effet, que dès qu'un groupe ne parvient pas à s'adapter à la situation du travail, des problèmes sociaux se posent à la l'intérieur de l'entreprise.

Dans la recherche de cette adaptation réciproque des individus (ou des groupes) à la situation du travail dans l'entreprise et des structures de l'entreprise aux besoins des individus et des groupes, l'assistant social d'entreprise coopère avec les individus et les groupes en vue de les aider à développer leurs ressources propres et, si besoin est, de mobiliser d'autres services de l'entreprise qui peuvent contribuer à modifier le milieu de travail.

L'assistant social intervient dans ce processus comme conseiller pour prévenir des problèmes sociaux. C'est de cette manière qu'il contribue à l'amélioration des relations humaines et, par là, à un meilleur fonctionnement de la communauté de travail. Il est vrai que beaucoup de problèmes généraux peuvent être évités ou résolus simplement par le fait de l'application d'une politique sociale saine. Or malgré cela et parfois à cause de cela (de ces mesures générales ou de cette politique), ces individus auront encore des problèmes sociaux personnels créés parfois les tensions et les conflits entre eux et la société. Ces conflits peuvent avoir les aspects matériels, physiques et ou moraux. Ils naissent du fait que les règlements ne

peuvent pas tenir compte de nombreuses différences dans les situations, les conditions de vie et les personnalités.

Le service social d'entreprise est précisément une de ces forces qui tentent de protéger d'une manière ou d'une autre l'être humain afin qu'il vive de façon satisfaisante selon ses propres besoins. Il protège cet individu en l'aidant à s'adapter à un mode de vie dans lequel il peut utiliser ses capacités, en lui reconnaissant le droit de vivre sa propre vie, de prendre ses propres décisions et d'endosser ses propres responsabilités. Le service social d'entreprise s'efforce d'encourager la réalisation d'un équilibre entre la communauté et les besoins d'individus.

3. A l'Origine du Service Social d'Entreprise

Le service social d'entreprise est apparu durant la période de la première guerre mondiale, en réaction contre l'emploi intensif des femmes dans les usines de guerre, il y apparaît des assistantes sociales dont le rôle était d'aider les ouvriers à faire face aux problèmes qu'elles rencontraient dans l'exécution de leur tâche. L'idée d'un service social d'entreprise a relativement rapidement fait son chemin puisque dès 1942 une loi française en prévoyait l'obligation sur les lieux même du travail pour suivre et faciliter la vie personnelle des travailleurs et notamment, des femmes, des jeunes, des déficients et éventuellement en dehors de lieux de travail pour assister la famille de l'ouvrier sur les questions en rapport avec l'activité professionnelle.

Entre les deux guerres mondiales, les œuvres sociales prennent en essor de plus en plus grand et on peut déceler trois phases dans cette évolution.

Première phase :

Les femmes d'industriels prennent conscience des devoirs à remplir à l'égard des ouvriers de leur mari « sourires aux lèvres et mains gantées, chargées des petites choses qui font plaisir, elles se penchent sur les familles éprouvées » (R.Toubeau).

Deuxième phase :

Dans cette perspective, le Chef du personnel est « l'épouse supplétive du patron ». il est chargé des tâches que la femme du patron ne peut mener seule à bien. Le fondement moral de son action est le même : il agit au nom du patron, il remplit pour lui un devoir d'assistance et de charité.

Troisième phase :

Cette attitude (charité) a provoqué une réaction rapide de la part de l'élite ouvrière et elle a été remplacée par la conception actuelle du service social d'entreprise.

4. Le Champ d'Action du Service Social d'Entreprise

Dans les pays développés, la tendance du service social d'entreprise consiste à aider l'individu uniquement dans ses problèmes sociaux en rapport avec sa situation de travail parce qu'il suppose des services sociaux différents types sociaux dans la communauté. En Afrique, où les services sociaux communautaires sont encore suffisamment développés où tout simplement inexistants, les distinctions entre les services sociaux communautaires et les services sociaux d'entreprise disparaissent. Ceci signifie que le service social d'entreprise doit s'adapter à la situation existante au sein du pays et au sein de l'Entreprise. Il sera par conséquent différent d'un pays à l'autre et d'une entreprise à une autre. Et c'est en fonction des particularités de chaque région et aussi en tenant compte du niveau de développement industriel et culturel de chaque pays ou de chaque région qu'il sera étudié. Car les forces sociales, économiques, politiques et culturelles influencent la structure des entreprises et déterminent en partie la vie des gens et leurs problèmes sociaux à la fois dans la société et dans la communauté de travail.

Dire que le service social d'entreprise varie d'un pays à l'autre ce n'est nullement affirmer qu'il n'y pas de principes généraux qui le guident. Ceux-ci portent sur la profession du service social, ses fonctions et ses tâches.

a) La Profession du Service Social d'Entreprise

Cette profession recouvre :

1. L'aide donnée aux individus et aux groupes afin qu'ils s'adaptent le mieux à la situation du travail.
2. L'aide donnée à l'administration et aux autres fonctions, du personnel pour qu'elles adaptent la situation du travail aux besoins généraux des employés.
3. La coopération et les conseils en ce qui concerne la prévention des problèmes sociaux.

Cette conception démontre que le service social d'entreprise s'oriente vers prévention des problèmes sociaux au moins autant que vers leur solution.

b) La fonction du Service Social

La fonction du service social d'entreprise est une question d'organisation qui doit être précise par l'administration de l'entreprise. Celle-ci définit, dans l'entreprise, les responsabilités, les compétences et les tâches de chaque fonction. On constate généralement de sérieuses faiblesses en ce qui concerne l'intégration de la fonction du service social d'entreprise dans la politique et l'organisation de l'entreprise. On peut attribuer ces faiblesses au fait que l'on a très souvent oublié que c'est la direction de l'entreprise qui est responsable du service social aussi bien que des autres fonctions et de la coordination de toutes les fonctions.

c) Les Tâches du Service Social d'Entreprise

Le service social d'entreprise est une tâche délicate – rappelons le – dont la réussite reste déterminée en grande partie à la conception que l'on s'en fait. Cette conception (du service social d'entreprise) doit être intégrée à la politique en matière du personnel de l'établissement concerné, que cette fonction s'insère dans la structure fonctionnelle de l'entreprise ou qu'elle soit exercée par une institution extérieure. Il est également nécessaire, afin d'assurer un service social d'entreprise de haute qualité, que :

1. L'assistant social exerce sa fonction en tant que conseiller et qu'il ne soit investi d'aucun pouvoir de commandement ou de contrôle.

2. Il n'exerce aucune influence directe sur la situation professionnelle des membres du personnel.
3. La direction accepte et garantit le respect du principe du secret professionnel et le droit ou libre choix de méthode de travail.

Les tâches de l'assistant social peuvent être regroupées sous trois rubriques.

1. aider les individus et les groupes à préciser et à résoudre les problèmes liés à la situation de travail. Il peut s'agir des problèmes liés au milieu, à l'organisation professionnelle (insuffisance de la formation du travailleur, déséquilibre entre les aspirations du sujet et les possibilités de carrière offertes par l'entreprise), à l'état physique et psychique (maladie, amoindrissement dû à une invalidité, trouble de la personnalité ou difficulté dans les rapports humains), à l'incompétence technique du sujet.

L'assistant social d'entreprise peut aider les individus ou les groupes soit directement, personnellement, soit en les envoyant éventuellement à des services au sein de l'entreprise ou à l'extérieur de celle-ci.

2. s'intéresser aux catégories particulières de travailleurs qui peuvent être en butte à des difficultés spéciales. Par exemple les nouveaux venus, les femmes enceintes, les jeunes travailleurs, les travailleurs mères de familles...
3. renseigner et donner des avis au personnel de direction (y compris le Chef du personnel) et au conseil d'entreprise, dans le cas appropriés et en consultation avec les autres services spécialisés en vue de prévenir les difficultés sociales.
4. l'assistant social peut aussi se voir confier des tâches additionnelles comme l'accueil des nouveaux venus, la participation à des programmes de formation professionnelle, la collaboration à la gestion des activités sociales, etc.

Le service social d'entreprise ne sera vraiment efficace que pour autant qu'il réalise un travail d'équipe, que ses activités soient étroitement coordonnées avec les cadres, à tous les échelons, ainsi qu'avec

les représentants des syndicats, des conseils d'entreprise, tous les membres du service du personnel, le service médical et les autres spécialités attachés à l'entreprise.

5. La Place du Service Social d'Entreprise dans une Entreprise

Dans une entreprise, le service social est complémentaire, des autres services et particulièrement de la direction de l'entreprise et du service personnel. Il ne doit donc pas être considéré comme ayant à lui tout seul la responsabilité de l'individu. Dans ce sens, il est destiné à appuyer et à conseiller l'administration de l'entreprise dans sa tâche de gestion et d'administration de personnel.

Pour qu'il soit efficace, on doit éviter de le faire dépendre d'un autre service, il doit être indépendant vis-à-vis du service du personnel et du service médical. De plus, tout en travaillant en étroite collaboration avec tous ces services, il doit utiliser des locaux qui lui soient propres.

Travailler en collaboration signifie qu'il travaille à titre consultatif et qu'il joue le rôle de conseiller auprès du chef du personnel. Il est également important que les tâches qui lui sont confiées ne soient pas en conflit avec les principes du service social ni même donner l'impression fausse des tâches principales. Par ailleurs (nous l'avons déjà dit, mais rappelons le cependant), l'assistant social ne doit pas occuper une position qui lui donne autorité sur le client, ni pouvoir l'influencer la carrière de celui-ci (sauf le cas de ses propres subordonnés).

Son service doit laisser la décision finale à une personne ou à un comité consultatif. De la qualité de son travail naît son prestige ; le prestige et la confiance dans le service social dépendront également du respect du principe du secret professionnel. L'assistant social doit garantir le secret professionnel et le caractère confidentiel des dossiers dont il prend connaissance. Cependant, il ne peut s'attendre à des décisions efficaces de l'administration si tous les renseignements ne sont pas disponibles. C'est là un vrai dilemme pour lui et dont la solution dépend de chaque situation réelle sur le terrain.

Quant à la place du service social elle-même, il y a plusieurs manières de l'intégrer. Cependant, le choix de cette place dépend surtout de l'évolution historique de la législation, des relations entre employeurs et employés, de la démission de l'entreprise, etc. chaque possibilité présente à la fois des avantages et des inconvénients qu'il convient d'examiner attentivement lorsqu'on cherche à aboutir à une solution.

Par exemple, un assistant social d'entreprise peut être employé dans l'entreprise et placé dans le service du personnel ou être mis au même niveau que le chef du bureau du personnel. Mais même dans le cas où le service social est un service distinct, cette situation comporte de dangers : en tant qu'il dépend du service du personnel, l'assistant social est soumis au chef du bureau du personnel et pourra entrer facilement en conflit, service de commandement.

Il ne faut pas perdre de vue, dans l'étude de la place à lui donner, que cette place et son statut dans l'organisation exerceront sur ces possibilités d'accomplir efficacement sa tâche de répercussion certaines. S'il est considéré comme ayant un statut relativement peu élevé, la collaboration au niveau de la direction peut devenir beaucoup plus difficile, voire impossible, et ceci serait préjudiciable à son travail. Mais aussi, un statut dans l'entreprise exigera de lui un niveau également élevé des capacités professionnelles et une personnalité mûre. La solution la plus souhaitée est celle d'un service distinct du service du personnel et dépendant directement de la direction générale de l'entreprise. L'assistant social doit y remplir un rôle technique de conseiller.

Le rapport de Dortmund (rapport de groupe d'Etude sur la fonction et les méthodes de travail de l'Assistant Social d'Entreprise) considéré que l'assistant social d'entreprise doit se centrer sur l'individu et non sur l'organisation. Il reconnaît d'autre part que le rôle de l'assistant social consiste à stimuler les forces internes du « client » et à recourir aux services offerts à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise. Le rapport souligne l'importance de la relation de l'assistant social avec son client, le secret professionnel, l'attitude de non jugement, l'autodétermination du client, l'indépendance psychologique de l'assistant social: il ne peut être

investi d'aucune autorité hiérarchique et ne peut disposer d'aucun pouvoir de décision. L'assistant social ne peut pas être non plus être associé trop étroitement à la gestion du personnel et ne doit exercer aucune influence sur les décisions prises à l'égard de son client. S'il veut s'attaquer aux problèmes de relation qui se posent à une organisation soumise à des tensions de toutes sortes, il doit rester indépendant à ses clients, de leurs chefs, du service du personnel et de la délégation syndicale.

Exemple : l'assistant social peut recourir des plaintes d'un travailleur qui se plaint de son chef et le chef qui se plaint de son travailleur. L'assistant social n'a pas à exprimer d'opinion dans ce cas. Il cherchera seulement à comprendre les deux points de vue, à aider chacun à examiner son problème avec moins d'émotivité et à prendre des décisions raisonnables ; il considère en quelque sorte les deux parties comme ses clients. Dans un tel cas, la fonction idéale de l'assistant social qui s'occupe du case work n'est pas dans l'entreprise, mais hors de celle-ci, dans une institution sociale indépendante.

L'assistant social sera ainsi à l'abri des pressions sociales de toute sorte. Mais ceci suppose un niveau de développement des services sociaux que nous ne connaissons malheureusement pas encore en Afrique.

6 . Problèmes Particuliers du Service Social d'Entreprise en Afrique

Le phénomène d'industrialisation a amené partout où il s'est manifesté des mutations sociales profondes et en sens divers. D'une part, en effet, on a vu apparaître, surtout en pays sous - développés, l'exode des jeunes ruraux vers des villes, l'accroissement des populations urbaines marqué au début par la prédominance des jeunes, l'apparition des taudis, la naissance d'une classe ouvrière qui se caractérisait par des attitudes et des problèmes, déterminés et enfin, la naissance des types nouveaux d'associations et de comportements.

Dans ces centres urbains, les immigrés sont de toutes les provenances, ils appartiennent à des coutumes différentes. Des tensions sociales aussi s'y développent et les règles coutumières y perdent leur importance. En même temps, l'individu se libère mais aussi il perd ses soutiens habituels et se trouve presque perdu, désorienté. Tout ce qui

constituait pour lui un ordre établi est du jour au lendemain remis en cause ; il apparaît un déséquilibre important entre les conditions de vie des jeunes citadins et leurs aspirations.

L'immigré est par ailleurs inadapté aux nouvelles conditions d'existence en milieu urbain. Une des grosses difficultés d'adaptation est le salaire. En milieu urbain c'est quasi la source de subsistance de la famille. Les femmes et enfants que, en milieu rural, étaient bien souvent une source d'avantages économiques deviennent, en ville, une charge écrasante. Le besoin d'argent devient si pressant qu'il entraîne parfois des conséquences sociales imprévisibles comme l'infidélité de la femme qui peut conduire au divorce, le travail des enfants... toutes les anciennes normes sociales sont ainsi remises en question et l'immigré est pour ainsi dire, perdu. Pour un travailleur venant de son milieu rural tout est ainsi problème d'adaptation, non seulement au travail mais à la vie en communauté.. Peut on alors encore parler de service social d'entreprise, ne faut il pas plutôt parler de service social généralisé.

Comment concevoir alors un tel service social d'entreprise ? On pourrait imaginer un service social communal (payé par le municipalité) et s'occupant par contrat avec les entreprise, du service social d'entreprise et particulièrement des tâches relevant du casework. Cette formule présente un grand avantage pour les petites entreprises qui de toute façon n'auraient pas les moyens d'organiser un bon service social d'entreprise privé.

On peut également recourir à une méthode autoritaire : une loi imposerait l'organisation du service social d'entreprise, ou le recours à des services sociaux extérieurs, dès que les entreprises comptent un certain nombre de travailleurs pour que la municipalité puissent envisager de tels services. Mais dans l'un et l'autre cas, les solutions préconisées ne semblent pas tenir compte de difficultés financiers que rencontrent nos communes. D'autre part, une telle organisation suppose une prise de conscience du rôle de services sociaux que malheureusement beaucoup de pays africains ne maîtrisent pas encore.

Finalement, les entreprises et les chercheurs s'en sont remis à l'expérience quotidienne ; les entreprises qui en ont les moyens matériels et

humains nécessaires organisent les services sociaux d'entreprise qui malgré leur domination, ne se limitent pas seulement à l'entreprise. Les problèmes de l'entreprise peuvent avoir leur origine en dehors de l'entreprise.

Résumé

L'organisation du service social d'entreprise en Afrique en tant que service social spécialisé soulève des problèmes liés à son champ d'application et donc à son efficacité. Dans quelle mesure, en effet, les problèmes du travailleur dans l'entreprise peuvent-ils être résolus avec quelques chances de succès si l'environnement social, familial, communautaire... n'est pas amélioré ? Ceci conduit donc le service social d'entreprise en Afrique à s'étendre au-delà de l'entreprise, dans la famille, le quartier, la communauté.

Au niveau de son organisation, le service social d'entreprise doit aussi abandonner la conception trop restrictive que les spécialistes lui attribuent en pays développés où les autres services sociaux généraux sont opérationnels.

Conclusions du cours

L'objectif poursuivi dans cet enseignement consistait à apprendre quelques principes généraux ainsi que des techniques de service social de l'individu (casework), des groupes (group work) ou de communauté (community développement). Mais pourquoi le service social ? l'ère de l'industrialisation qui a marqué un véritable progrès dans le domaine de l'existence matérielle a, en même temps et paradoxalement, suscité un certain nombre de problèmes sociaux qui peuvent se résumer en un déphasage entre les structures sociales et les conditions réelles des individus et en une dépersonnalisation. Si le 19^e siècle a été principalement confronté au drame de la vie d'ouvrière, le 20^e se trouve devoir assumer tout le problème de la condition humaine, avec ses éléments matériels, mais aussi avec ses composantes.

Dès lors le service social a pour rôle de répondre à des besoins spécifiques qui ne pourraient être entièrement satisfaits par des

mesures administratives de politique sociale souvent générales et impersonnelles. Mieux : le service social envisage de supprimer les sources de carence de notre fonctionnement social. Ainsi conçu le service social est d'abord un service pour les pauvres ; mais la pauvreté n'est pas une question de posséder ou de ne pas posséder matériellement. Est pauvre celui qui ne peut donner un autre cours à sa propre situation, soit au point de vue matériel, soit au point de vue social ; pauvres sont également ces personnes qui par leur dépendance n'ont pas la possibilité d'avoir leur influence dans la société.

Le service social est ensuite lutte et engagement politique, car la véritable prévention est celle qui s'attaque aux structures et au système générateurs du déphasage et de la dépersonnalisation.

Le travail social est animé par une constante : le désir de justice et la volonté de promotion de tout l'homme dans la société. Il y a une relation réciproque entre l'homme et la société et c'est bien avec raison que Simone PARE définissait le service social comme « l'art d'adapter l'homme à la société et la société à l'homme » ; d'une part, en effet, l'individu vit dans un milieu social où il rencontre des difficultés d'adaptation qui le réduisent constamment à l'impuissance. D'autre part, la société composée de divers groupes (familiaux, scolaires, professionnels etc.) qui ont pour fonction d'aider l'individu à [subvenir à ses besoins rencontre eux-mêmes les difficultés de divers ordres. En cherchant à adapter l'homme à ses structures, la société procède elle-même à une forme d'adaptation aux besoins d'individus ou des groupes sociaux qui la composent](#)

L'organisation et la réalisation d'un tel service imposent une méthodologie scientifique, un dévouement et une réceptivité de la part du travailleur social ; cette attitude exclut le paternalisme. La tendance actuelle du service social condamne l'interventionnisme et la directivité. Il s'agit pour le travailleur social de faire prendre conscience au client des données de son problème et des moyens dont il dispose pour le résoudre. Le service social moderne veut être un processus d'accompagnement loin d'être une prise en charge.

Bibliographie Indicative

ALFANDARIE : *Aide sociale et action sociale*, Ed. Dalloz, paris 1974.

BADON. E : *Les perspectives de l'assistance sociale*, le progrès, liège, n° 60, 1960.

BAUDOUIN. E : *Service social ou assistance*, blond et gay, Paris, 1949

BERNARD, M : *Le service social dans l'entreprise* Ed du centurium, Paris 1966

DELPierre A, « *Politique social et service social* » in le service social, n° 5, 1963.

Institut de Sociologie de l'université de Bruxelles « *Développement Communautaire et Service Social en Afrique* » in bulletin du CEPSI, n° 53, 1961 (Juin).

GOVAERTS, F : *Loisirs des femmes et temps libres* Ed. de l'Institut de Sociologie de l'ULB Bruxelles, 1969.

LAROQUE, P. « *Service Social et Sécurité Sociale* » in revue Belge de la sécurité sociale, Bruxelles, 1962 (Février).

PARE, S. *Groupe et service social*, Presses Universitaires de Laval, 1974.

ROELANTS, Fr : *Un lien d'espérance. Un récit d'une expérience avec les enfants de la rue à Kinshasa au Zaïre*, CEEBA, série II, 199, Bandundu, 1995

SAND, R : *Le service social à travers le monde*, Ed Armand colin, Paris, 1931 ;

THEVENET, A : *L'aide sociale aujourd'hui*, Ed sociales françaises, Paris, 1971.

TERMAT, S : *service Social*, librairie de droit et perisprudence, Paris, 1945.

VERDIER, P : *Guide pratique de l'aide à l'enfance* ; Ed Centurion, collection socio guides, 1975.

Table de Matière