

Communication professionnelle en travail social

DEASS • DC3

- La méthodologie de l'épreuve de certification
- Les connaissances et savoir-faire à mobiliser
- Des exemples concrets de travaux de communication



Communication professionnelle en travail social

DEASS • DC3

Série dirigée par Yvette Molina

Sociologue, formatrice dans le champ du travail social et médico-social

Olivia Mundweiler-Le Navéaux

Titulaire du DEASS, responsable de formation
à l'Institut de formation sociale des Yvelines
et animatrice d'ateliers d'écriture

Photographie de couverture : © *Two Businesswomen Talking*, Jacobs Stock Photography – Matton Images

ISBN : 978-2-311-20339-4

Conception couverture : Les PAOistes / Conception intérieure : BleuT / Michelle Bourgeois / Réalisation intérieure : Michelle Bourgeois

La loi du 11 mars 1957 n'autorisant aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite » (alinéa 1^{er} de l'article 40). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal. Le « photocopillage », c'est l'usage abusif et collectif de la photocopie sans autorisation des auteurs et des éditeurs. Largement répandu dans les établissements d'enseignement, le « photocopillage » menace l'avenir du livre, car il met en danger son équilibre économique. Il prive les auteurs d'une juste rémunération. En dehors de l'usage privé du copiste, toute reproduction totale ou partielle de cet ouvrage est interdite. Des photocopies payantes peuvent être réalisées avec l'accord de l'éditeur. S'adresser au Centre français d'exploitation du droit de copie : 20, rue des Grands-Augustins, F-75006 Paris. Tél. : 01 44 07 47 70.

© Vuibert – octobre 2015 – 5, allée de la 2^e D.B., 75015 Paris – Site Internet: <http://www.vuibert.fr>



Sommaire

Une formation, un métier

5

Partie 1 Certifier des compétences en communication

■ L'épreuve du DC3, « Dossier de communication »	9
1. Le cadre réglementaire de l'épreuve du DC3	9
2. Les objectifs de l'épreuve	11
3. Le contenu de l'épreuve	13
4. Les critères d'évaluation de l'épreuve	14
■ Proposition de trames méthodologiques	16
1. Communiquer par écrit un acte professionnel	16
2. Adapter les modes de communication aux destinataires, diversifier les modes de communication, favoriser une expression écrite et orale	19
3. Transmettre de l'information	30
4. Comprendre une commande ou une question professionnelle, adapter le support au type de communication imposée et argumenter le choix du support	31
5. Sélectionner et valoriser ses compétences	32

Partie 2 Acquérir des compétences en communication

■ Éthique et cadre juridique de la communication	34
1. Éthique de la communication	34
2. Cadre juridique de la communication	37
■ Élaborer, gérer et transmettre de l'information	60
1. L'origine de la théorie de la communication : le modèle techniciste	60
2. Le modèle d'analyse psychosociologique	61
3. Des facteurs déterminant la communication	64
4. Les registres non-verbal et oral de la communication	68
5. Le registre écrit de la communication	80

■	Établir une relation professionnelle	116
	1. « Relation », « être en relation »	116
	2. La relation d'aide	119
	3. La relation avec les collègues, la hiérarchie et les partenaires de l'action sociale	127

Partie 3 Des exemples de travaux de communication

■	Les travaux de synthèse	136
	1. La « note de synthèse »	136
	2. La « synthèse-terrain »	140
■	Les travaux de communication de forme diversifiée	146
	1. Nature et modalités de l'épreuve	146
■	Sujets de synthèse	148
■	Travaux de forme diversifiée	153
	Conclusion	183
	Bibliographie	185
	Référentiels d'activités et de compétences (annexe I de l'arrêté du 29 juin 2004)	189
	Référentiel de certification (annexe II de l'arrêté du 29 juin 2004)	194
	Référentiel de formation (annexe III de l'arrêté du 29 juin 2004)	197

Une formation, un métier

Comme les autres diplômes en travail social, le diplôme d'État d'assistant de service social (DEASS) se fonde sur trois référentiels constituant les annexes de l'arrêté du 29 juin 2004 relatif au diplôme d'État d'assistant de service social¹. Le premier est un référentiel professionnel qui décrit les fonctions et les activités principales d'un assistant de service social et présente les compétences attendues pour exercer ce métier. Le deuxième, référentiel de certification, guide l'évaluation de ces compétences pour l'obtention du diplôme d'État. Le troisième est un référentiel de formation. Ces trois documents sont construits en articulation les uns avec les autres.

En ce qui concerne le diplôme d'État d'assistant de service social, les compétences pour exercer le métier se déclinent en quatre domaines de compétences (DC) :

1. l'intervention professionnelle en travail social ;
2. l'expertise sociale ;
3. la communication professionnelle en travail social ;
4. l'implication dans les dynamiques partenariales, institutionnelles et interinstitutionnelles.

Bien que distincts, ces quatre domaines de compétences ne sont pas totalement isolés ni dissociés. Ils se croisent, se font écho, se complètent.

En ce qui concerne le DC3, la communication professionnelle en travail social, d'emblée, on peut admettre que la communication n'est pas un fait isolé, en particulier dans une dimension professionnelle en lien avec l'intervention sociale. C'est un outil au service de cette intervention et de l'expertise qu'elle suppose, mobilisé dans des dynamiques relationnelles avec les usagers du service, les professionnels et les autres intervenants dans l'action sociale. Transversale, la communication est donc omniprésente dans les trois autres domaines de compétences. Ce livre se fixe pour objectif de repérer la communication professionnelle en travail social et de permettre au lecteur d'acquérir, de développer et de consolider des compétences dans cet aspect du métier.

Cet ouvrage vise ainsi à préparer les candidats à l'épreuve du domaine de compétences 3 du diplôme d'État d'assistant de service social. Il est donc destiné en premier lieu aux étudiants, futurs candidats au diplôme, mais peut aussi s'adresser à toutes les personnes mobilisées dans cette préparation, comme les formateurs sur site qualifiant et en centre de formation. Proposé comme

1. Ces trois référentiels se trouvent en annexes du présent ouvrage.

support pédagogique dans une formation basée sur le principe de l'alternance, cet ouvrage se veut pragmatique et accessible à chaque individu sur la voie de la professionnalisation.

Pour cela, dans une première partie, nous présenterons et commenterons le référentiel de certification, afin de comprendre en quoi consiste l'épreuve du domaine de compétences 3. L'objectif étant de contribuer à préparer le candidat à cette épreuve, un second chapitre est consacré aux conseils et préconisations qu'il nous semble opportun d'apporter en vue de communiquer de manière satisfaisante en situation professionnelle. C'est pourquoi nous proposons des trames méthodologiques. Elles ont pour but de permettre au candidat de repérer concrètement quelles capacités on attend de lui, de les acquérir et d'en faire preuve en situation d'examen. Puis, pour viser l'acquisition des compétences attendues dans ce domaine, la deuxième partie de ce livre présente des contenus pédagogiques fondamentaux. Enfin, et pour compléter tous ces éléments, sont apportés en troisième partie des exemples pratiques de travaux, assortis de conseils et de grilles de correction.

Partie 1



Certifier des compétences en communication

Le **chapitre 1** de cette première partie présente le cadre réglementaire de l'épreuve de DC3 et en analyse les objectifs, le contenu et les critères d'évaluation.

Le **chapitre 2** propose des trames méthodologiques qui contribueront à permettre au candidat d'acquérir les compétences nécessaires pour réussir l'épreuve.

Comme indiqué dans la circulaire DGAS/4A/2005/249 du 27 mai 2005 modifiée par la circulaire DGAS/4A/2008/392 du 31 décembre 2008 relative à la formation et à la certification du diplôme d'État d'assistant de service social, l'épreuve « dossier de communication » valide le domaine de compétences « communication professionnelle en travail social » (DC3).

Pour exercer le métier d'assistant de service social, il est nécessaire de posséder des compétences en communication, notamment écrite et orale. Le candidat au DEASS doit donc passer une épreuve de certification de compétences dans le domaine de la communication, intitulée « dossier de communication ». Mais en réalité, il ne s'agit pas à proprement parler d'un dossier. Cette épreuve est en fait constituée de quatre travaux de communication qui ne sont eux-mêmes pas forcément apparentés à un « dossier » tel que nous pouvons nous le figurer, avec des feuilles de papier ou sous forme numérique.

La partie du référentiel de certification¹ dédiée à cette épreuve est ainsi rédigée :

Domaine de compétences	Intitulé de l'épreuve	Type d'épreuve	Cadre et lieu de l'épreuve
DC3 : communication professionnelle en travail social.	Dossier de communication.	Ce dossier comprend : <ul style="list-style-type: none"> • Deux travaux de synthèse : <ul style="list-style-type: none"> – une note de synthèse réalisée à partir d'un dossier présentant une problématique sociale ; – un travail écrit ou oral réalisé par l'étudiant à partir d'une problématique sociale issue de son terrain de stage. • Deux travaux de forme diversifiée qui peuvent faire l'objet d'une présentation individuelle ou collective. 	Épreuve réalisée en centre de formation, selon des modalités figurant au dossier de déclaration préalable de l'établissement de formation.

Objectifs de l'épreuve	Compétences repérées	Durée de l'épreuve
Vérifier la capacité du candidat à : <ul style="list-style-type: none"> – communiquer par écrit un acte professionnel ; – adapter les modes de communication aux destinataires ; – transmettre de l'information ; – comprendre une commande ou une question professionnelle ; – adapter le support au type de communication imposée et argumenter le choix du support ; – diversifier les modes de communication ; – favoriser l'expression écrite et orale ; – sélectionner et valoriser ses compétences. 	Se reporter aux indicateurs de compétences du DC3.	

1. Référentiel de certification : annexe II de l'arrêté du 29 juin 2004 relatif au diplôme d'État d'assistant de service social modifié par l'arrêté du 20 octobre 2008.

1 L'épreuve du DC3, « dossier de communication »

1. Le cadre réglementaire de l'épreuve du DC3

D'après le référentiel de certification, l'épreuve doit être « réalisée en centre de formation, selon des modalités figurant au dossier de déclaration préalable de l'établissement de formation ». Ainsi, contrairement aux autres épreuves du DEASS, organisées par la Direction régionale de la jeunesse et des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS), l'épreuve du domaine de compétences 3 est réalisée en centre de formation et sous sa responsabilité.

Par conséquent, dans un souci de conformité et pour garantir une équité de traitement à l'égard de tous les candidats, les établissements de formation doivent produire un règlement de certification dans le cadre de la déclaration préalable de l'établissement de formation¹ en vue d'obtenir une habilitation officielle à dispenser la formation préparant au DEASS. Soumis à la validation de la DRJSCS, ce règlement précise les modalités de réalisation de chacun des travaux de l'épreuve du DC3.

Il doit être strictement établi en conformité avec le référentiel de certification et comporter :

- **la programmation de chacun des travaux de l'épreuve dans le cursus de formation**, en cohérence avec l'organisation pédagogique et en lien direct avec les dispositifs d'enseignement et de préparation aux épreuves. Cette cohérence peut être vérifiée par les autorités en comparant le règlement de certification et le programme pédagogique que chaque établissement est dans l'obligation de produire, dans le cadre de son agrément ;
- **les dispositions prises pour déterminer le choix des sujets**, notamment les éventuels partenariats conclus entre établissements de formation ;
- **les modalités d'organisation pratique des travaux de l'épreuve et les modalités d'évaluation** : date, horaire et durée du travail, mention d'un lieu adapté à

1. Arrêté du 10 mars 2005 fixant la composition du dossier de déclaration préalable et de la liste d'enregistrement des établissements de formation mentionnés à l'article L. 451-1 du Code de l'action sociale et des familles.

Certifier des compétences en communication

son déroulement, dispositifs de surveillance, le cas échéant. Les candidats sont informés préalablement des critères d'évaluation et des modalités de correction (au moins deux évaluateurs dont une personne dite « qualifiée » et un représentant du centre de formation) ;

- **les dispositions prévues pour l'information des examinateurs et l'harmonisation du système de notation.** Les examinateurs doivent préalablement être informés de la nature du travail demandé, de ses objectifs, des critères d'évaluation, des règles de notation, des modalités d'harmonisation, etc. Ils reçoivent généralement plusieurs jours avant la date de l'épreuve un document élaboré par le centre de formation portant ces précisions, sans oublier le lieu, la date, l'horaire de la séance de correction. Ils peuvent également être invités à une réunion préparatoire ;

- **une grille d'évaluation précise**, comportant des critères en lien avec les capacités attendues indiquées sur le référentiel de certification. L'ensemble des épreuves doit permettre de vérifier la totalité des compétences du DC3 ;

- **les modalités de communication aux étudiants des notes obtenues.** Ces modalités varient d'un centre de formation à l'autre. Le candidat peut, par exemple, recevoir un courrier dans la semaine suivant la réunion de la commission de validation ou être informé oralement de la note obtenue. À cette occasion, il prend également connaissance des appréciations au regard des différents critères d'évaluation de l'épreuve. L'original de cette « fiche d'évaluation » est conservé au centre de formation jusqu'à l'obtention du diplôme. Parfois, les documents produits par les candidats dans le cadre de l'épreuve sont aussi conservés.

Il convient de rappeler que le centre de formation ne peut présenter les candidats au diplôme d'État que s'ils se sont présentés à l'épreuve de certification du DC3, ont obtenu précédemment d'un jury une validation de ce domaine ou ont bénéficié d'une dispense de cette épreuve¹.

L'absence d'un candidat pour cas de force majeure n'est pas envisagée explicitement dans la circulaire, mais celle-ci n'indique pas non plus qu'elle ne peut être envisageable. En effet, certains « règlements de certification » validés par la DRJSCS font apparaître des dispositions particulières pour permettre aux personnes concernées de « rattraper » la présentation à une épreuve. Ainsi peut être proposée une épreuve de rattrapage de même nature que l'épreuve initiale permettant d'apprécier les mêmes critères d'évaluation.

Les quatre travaux demandés dans le cadre de l'épreuve « dossier de communication » font chacun l'objet d'une évaluation et d'une notation sur 20 points. Il est attendu que l'établissement de formation inscrive la note globale correspondant à la moyenne des quatre notes attribuées dans le livret de formation du candidat. Le jury plénier valide cette note si elle est au moins égale à 10/20. Dans ce cas, la certification à l'épreuve est obtenue.

1. Circulaire DGAS/4A/2005/249 du 27 mai 2005 modifiée par la circulaire DGAS/4A/2008/392 du 31 décembre 2008 relative à la formation et à la certification du diplôme d'État d'assistant de service social.

2. Les objectifs de l'épreuve

Comme indiqué dans le référentiel de certification, l'épreuve sert à vérifier que le candidat peut :

- communiquer par écrit un acte professionnel ;
- adapter les modes de communication aux destinataires ;
- transmettre de l'information ;
- comprendre une commande ou une question professionnelle ;
- adapter le support au type de communication imposée et argumenter le choix du support ;
- diversifier les modes de communication ;
- favoriser l'expression écrite et orale ;
- sélectionner et valoriser ses compétences.

L'épreuve présente, en fait, un seul et même objectif : vérifier l'acquisition par le candidat d'une capacité à communiquer en situation professionnelle.

En effet, un assistant de service social ne peut travailler sans transmettre, à un moment ou à un autre, le produit de son observation, de son évaluation, etc. Bien évidemment, il est aussi amené à communiquer dans le cadre de son travail : échanger, négocier ou encore donner son avis, etc., pour informer quelqu'un de quelque chose.

La liste de capacités attendues lors de la validation du DC3 traduit l'importance de maîtriser plusieurs modes de communication : orale, écrite, mixte ou autre. Il doit pouvoir les diversifier pour atteindre tous les destinataires de son champ d'intervention : les usagers, les professionnels, les autres intervenants, ses collègues, sa hiérarchie, etc. La capacité à savoir utiliser divers supports de communication de manière pertinente est également sous-entendue à travers le terme « adapter », dans l'item « adapter le support au type de communication imposée et argumenter le choix du support ».

Cependant, on peut considérer que la liste d'items indiqués n'est pas exhaustive. Elle ne constitue que des pistes d'évaluation. Il est noté, par exemple, que l'assistant de service social doit savoir communiquer *par écrit* un acte professionnel : sous-entendu, il doit être à même de réaliser des rapports et autres écrits professionnels. Cependant, on peut s'attendre à ce qu'il sache communiquer ses actes également à l'oral, dans une réunion ou en commission, ou encore qu'il sache parler en public face à une grande assemblée.

La « communication professionnelle » constitue ainsi un champ immense qu'il est difficile de cerner totalement. Néanmoins, elle peut se traduire à travers des activités de l'assistant de service social faisant appel à des capacités de communication – quasiment toutes, pourrions-nous dire, surtout dans un métier de relations humaines.

À NOTER

Ces activités sont énumérées dans le référentiel qui leur est consacré¹, encore une fois de manière non exhaustive :

- « – sélectionner et valoriser ses compétences ;
- entrer en relation ;
- se mettre à disposition d'une personne et recueillir des éléments de connaissance permettant la compréhension de sa demande ;
- informer la personne sur les procédures, les acteurs, l'accès aux droits, à la santé ;
- orienter la personne ;
- négocier un contrat d'action avec la personne ;
- rédiger des écrits professionnels ;
- transmettre dans le respect du droit et de la réglementation en vigueur ;
- participer à la régulation sociale ou familiale de situations de tensions ou de dysfonctionnement ;
- négocier pour les personnes auprès d'associations, institutions, services publics ;
- assurer un rôle d'interface entre la personne et ces différents interlocuteurs ;
- rédiger des rapports d'activité ;
- faire des propositions et participer à la mise en œuvre de la politique d'action sociale de l'organisme employeur ;
- apporter un éclairage social et donner un avis d'expert à l'autorité de décision ;
- contribuer à l'élaboration de documents à destination des partenaires [...] ;
- impulser, mettre en œuvre des projets d'intérêt collectif [...] ;
- contribuer au soutien des groupes [...] ;
- apporter un appui spécifique à certains professionnels, participer à des instances de concertation, de décision, de planification, établir des relations et mettre en relation l'ensemble des intervenants [...] ;
- coordonner des travaux [...] ;
- contribuer à un diagnostic partagé avec les partenaires, représenter par délégation son institution auprès de partenaires ».

Toutes ces activités requièrent bien des capacités de communication écrite, verbale et non verbale, relevant de l'ensemble des quatre domaines de compétences liés au métier (on se reportera au référentiel de compétences²). Bien

1. Référentiel d'activités : annexe I de l'arrêté du 29 juin 2004 relatif au diplôme d'État d'assistant de service social modifié par l'arrêté du 20 octobre 2008.

2. Référentiel de compétences : annexe I de l'arrêté du 29 juin 2004 relatif au diplôme d'État d'assistant de service social modifié par l'arrêté du 20 octobre 2008.

évidemment, celles que l'on attend pour la validation du DC3 correspondent essentiellement aux indicateurs de compétences relevant de ce domaine, mais elles concernent indéniablement les autres domaines. On peut véritablement dire que la communication professionnelle est transversale, étant donné que la communication, au sens large, se retrouve dans toutes les activités humaines.

3. Le contenu de l'épreuve

Avant de nous intéresser aux critères d'évaluation, il convient de comprendre la nature des travaux demandés pour la validation du DC3. Malgré l'intitulé des textes de référence, « dossier de communication », on rappellera qu'il ne s'agit pas d'un véritable dossier. En réalité, cette épreuve est constituée de quatre travaux :

- deux travaux de synthèse ;
- deux travaux de forme diversifiée.

Les deux travaux de synthèse¹ consistent en :

- **une note de synthèse réalisée à partir des éléments d'un dossier présentant une problématique sociale**

Cette épreuve est organisée au cours du premier trimestre de la troisième année de formation et se déroule en quatre heures. Le dossier, de 30 à 40 pages, comporte des textes réglementaires et des articles de presse issus de revues spécialisées dans le travail social. Il est proposé par l'établissement de formation (ou un collectif de centres de formation) et validé préalablement par la DRJSCS. La note de synthèse rédigée par le candidat fait l'objet d'une double correction sur copie anonyme, opérée par une personne qualifiée et un formateur de l'établissement.

- **un travail écrit ou oral réalisé par l'étudiant à partir d'une problématique sociale issue du terrain dans le cadre de l'un des stages sur site qualifiant**

Cette synthèse, que l'on nommera « **synthèse-terrain** », fait l'objet d'une évaluation, soit en établissement de formation, soit sur site qualifiant, opérée par un référent ou un formateur sur site qualifiant, et un formateur de l'établissement.

S'agissant des travaux de forme diversifiée, l'établissement de formation proposera deux évaluations (dossier de presse, plaquette d'informations, etc.), qui peuvent faire l'objet d'une présentation individuelle ou collective.

1. Selon la circulaire DGAS/4A/2005/249 du 27 mai 2005 modifiée par la circulaire DGAS/4A/2008/392 du 31 décembre 2008 relative à la formation et à la certification du diplôme d'État d'assistant de service social, p. 13.

4. Les critères d'évaluation de l'épreuve

Les quatre travaux sont évalués selon des critères se rapportant aux indicateurs qui apparaissent dans le référentiel de compétences¹. Ils correspondent, en effet, aux capacités attendues du candidat en communication professionnelle en travail social.

Domaine	Compétences	Indicateurs de compétences
DC3 – Communication professionnelle en travail social	3.1. Élaborer, gérer et transmettre de l'information	3.1.1. Savoir informer sur l'accès aux droits 3.1.2. Savoir sélectionner des informations 3.1.3. Savoir traiter et conserver des informations 3.1.4. Savoir leur donner du sens pour une aide à la décision 3.1.5. Savoir construire et rédiger des analyses 3.1.6. Savoir argumenter des propositions 3.1.7. Savoir écrire la synthèse d'une situation 3.1.8. Savoir utiliser les nouvelles technologies
	3.2. Établir une relation professionnelle	3.2.1. Savoir se présenter et présenter son service 3.2.2. Savoir accueillir 3.2.3. Savoir favoriser l'expression 3.2.4. Savoir adapter son mode de communication au public ciblé et aux partenaires 3.2.5. Savoir utiliser les techniques de communication

(Extrait du référentiel de compétences relatif au diplôme d'État d'assistant de service social.)

Chacun des quatre travaux demandés dans le cadre de l'épreuve peut être relié à plusieurs indicateurs de compétences. Parmi ceux-ci, certains correspondent à des savoirs purement professionnels tels que « savoir informer sur l'accès aux droits », « savoir conserver des informations », « savoir adapter son mode de communication aux partenaires ». Il n'est possible de repérer ces capacités chez le candidat que si l'épreuve est réalisée sur le terrain, en situation de stage, ce qui n'est pourtant pas toujours le cas.

Cependant, on peut dire que chaque travail demandé dans le cadre de cette certification sollicite des compétences de communication spécifiques. Si celles-ci sont acquises pour l'épreuve, on peut penser qu'elles le sont pour la situation professionnelle. C'est donc à travers l'ensemble des quatre travaux constituant l'épreuve du DC3 que les examinateurs respectifs apprécieront le niveau d'acquisition de compétences du candidat en matière de communication professionnelle. C'est pourquoi il est attendu des établissements de formation qu'ils conçoivent cette épreuve, avec la marge de manœuvre qui leur est donnée, en tenant compte de cette nécessité.

1. Référentiel de compétences : annexe I de l'arrêté du 29 juin 2004 relatif au diplôme d'État d'assistant de service social modifié par l'arrêté du 20 octobre 2008.

La compétence « Élaborer, gérer et transmettre de l'information » peut réellement être acquise par un étudiant dès son entrée en formation, en fonction de son cursus antérieur et de son éventuel parcours professionnel. Elle pourra se développer rapidement en cours de formation à travers des éléments théoriques dispensés et différents travaux demandés. Elle se consolidera tout au long de la formation en lien direct avec le futur métier.

La compétence « Établir une relation professionnelle » aura également pu être acquise par une expérience professionnelle antérieure. Elle devra, néanmoins, correspondre à la profession d'assistant de service social. Là aussi, des cours théoriques assortis de mises en situation fictives, en établissement de formation, puis réelles, sur site qualifiant, contribueront à la développer et la consolider.

Communication professionnelle en travail social

DEASS • DC3



■ Un ouvrage complet pour réussir sa formation :

- Les **fondamentaux** théoriques et juridiques
- La spécificité de la **communication écrite** et **orale** de l'assistant de service social
- Des **conseils méthodologiques** pour les écrits et les oraux
- La **certification** : des exemples de travaux demandés et des sujets de synthèse corrigés

■ Des thématiques communes à toutes les professions du social

- **Olivia Mundweiler-Le Navéaux** est titulaire du DEASS, responsable de formation à l'Institut de formation sociale des Yvelines et animatrice d'ateliers d'écriture.

■ Et aussi pour le DEASS



Le DC1



Le DC4



Le Mémoire de recherche

ISBN : 978-2-311-20339-4



9 782311 203394