

Le service social de l'USJ, un esprit aussi bien qu'une fonction

Universités Plus de 3 500 étudiants par an concernés et une toute nouvelle certification ISO 9001.

Au terme de plus de deux ans de suivi, le service social de l'USJ vient de recevoir la certification ISO 9001 : 2008 décernée par Afnor, premier groupe français de certification. Dirigé avec doigté et efficacité par Carmel Wakim, secondée par une équipe d'une quinzaine de personnes, le service social de l'USJ se rend utile à près de 3 500 étudiants par an.

L'attestation ISO a été remise lundi à Mme Wakim, au cours d'une cérémonie organisée sur le campus de l'innovation de l'USJ, en présence du personnel du service social, d'un bon nombre de représentants du corps professoral et de l'équipe qui a mené à bien le travail de certification.

Prenant la parole en cours de cérémonie, le recteur de l'USJ, le père Salim Daccache s.j., a souligné que le service social « est devenu le bras de l'université en matière de bourses, d'aide financière à l'éducation et d'aide humaine d'écoute et d'accompagnement d'étudiants vivant des situations difficiles ». C'est, a-t-il dit, un « service de première ligne », celle du contact entre l'institution universitaire et le corps étudiant.

Grâce à la compétence et la transparence de son person-



Carmel Wakim recevant l'attestation de certification ISO des mains du recteur Salim Daccache.
Photo Michel Sayegh

nel, le service social a su gagner à la fois la confiance du corps étudiant, qui a trouvé auprès de ses assistantes sociales, expertes et service d'analyse l'oreille attentive dont il a besoin, et celle des donateurs (particuliers, banques, fondations), qui lui accordent les fonds nécessaires à l'accomplissement de sa tâche.

En évolution continue

« D'une assistante sociale en 1984 à une équipe de 16

personnes en 2015 couvrant l'ensemble des campus de Beyrouth et les centres régionaux, le service social n'a pas arrêté d'évoluer au fil des années, a dit pour sa part Carmel Wakim, dans son discours de réception.

« Face aux besoins grandissants des étudiants, a-t-elle dit, la politique d'aide définie par l'USJ et confiée au service social (...) s'inscrit dans l'essence même du travail social, tel que défini par la Fédération

internationale des travailleurs sociaux en 2000. Je cite : " Le travail social est un système complexe de valeurs, de théories et de pratiques. Sa mission est d'aider les personnes à développer leur potentiel, enrichir leur vie et prévenir les dysfonctionnements. Les travailleurs sociaux sont des agents facilitateurs du changement tant dans la société que dans la vie des personnes, familles et communautés qu'ils servent. " »

La citation de Mme Wakim répondait à ce que le recteur de l'USJ avait affirmé quelques instants plus tôt : « Au-delà des procédés administratifs en tant que tels, sinon au cœur de ces procédés, nous sommes appelés, au service social et partout à l'USJ, à maintenir sinon à renforcer certaines attitudes et certains gestes fondamentaux de la spiritualité jésuite, comme la qualité de l'accueil, l'attention à la personne, le sens de l'écoute, la bienveillance, l'a priori positif... Tel que je vois l'avenir et la situation économique et sociale de notre pays, nous serons de plus en plus sollicités pour soutenir les étudiants dans l'accomplissement de leurs études. »

Après avoir remercié tous ceux qui ont contribué à la réussite du projet, Mme Wakim a clôturé son mot en annonçant qu'un audit externe se fera annuellement par Afnor, le corps certificateur, pour garantir une évolution continue.

Pour sa part, le père Daccache a remis la médaille de mérite de l'USJ à Rosie Ramy, directrice adjointe du service social, qui quitte son poste après de nombreuses années bien remplies à l'université.

F. N.