



# Méthodologie de l'intervention en travail social

**Cristina De Robertis**

**Nouvelle édition**



 POLITIQUES ET INTERVENTIONS SOCIALES 

# Introduction à la nouvelle édition

J'ai été élevée dans la conviction que ma réalisation personnelle était conditionnée par trois productions : faire un enfant, planter un arbre et écrire un livre. Ce fut ainsi. Mais, une fois élevé, planté ou écrit, ils marchent dans le monde, ils prennent racine, ils font leur vie. Ils ne nous appartiennent plus. C'est ce qui s'est passé avec ce livre dont je vous présente une nouvelle actualisation révisée et mise à jour.

Ce livre a, depuis plusieurs décennies, vécu sa propre vie, il a fait son chemin bien au-delà de ce qui était mon espoir et mon projet. Transformé en texte de base de la formation des assistants de service social en France, et, plus récemment, de celle des conseillères en économie sociale et familiale (CESF), il a été régulièrement réimprimé. Il a aussi été traduit en espagnol, en italien, en polonais et en portugais. Il est l'objet de très nombreuses citations et figure dans grand nombre de bibliographies d'auteurs de par le monde.

## **Comment peut-on analyser un tel succès ?**

Quatre éléments explicatifs nous semblent s'articuler pour répondre.

Ce livre, lors de sa première parution en 1981, constitua une réponse au questionnement du travail social des années 1970-1980. Au cours de cette période, le travail social fut analysé par les courants de sociologie « critique » en termes de contrôle social et de normalisation des populations. Il fut critiqué pour son rôle de reproduction et de soumission des personnes aux normes établies. Ces attaques ont bouleversé les professionnels de l'époque. Comment concilier le travail quotidien et une analyse critique ? Comment exprimer ce qu'est la profession non seulement dans des termes super-structurels ? Quelle est la réalité concrète de ces analyses au niveau des personnes en souffrance sociale ? Toutes ces interrogations ont été

fertiles, elles ont produit une grande créativité et une élaboration théorique du travail social dont ce livre s'est nourri.

La complexité croissante du monde de cette époque montrait déjà les prémices de la crise économique qui donnera, au cours des années suivantes, les « nouveaux pauvres » et la « nouvelle question sociale » et le délitement de l'État-providence. Face à tous ces changements sociaux qui ont entraîné exclusion, pauvreté et précarité, et grâce à ce livre, le travail social a pu s'accrocher à des connaissances propres, systématisées et reconnues, qui apportaient l'assurance du métier et la possibilité de créativité.

Les travailleurs sociaux avaient aussi une parole confisquée. Confisquée par les employeurs, les universitaires et d'autres professions établies. Les institutions sont frileuses lorsqu'il s'agit de communiquer ce qu'on fait en leur sein : obligation de réserve, confidentialité, censure préalable... Les universitaires, notamment les sociologues, analysaient le travail social dans les termes que nous avons déjà mentionnés. Les autres professionnels au statut établi, aux connaissances respectées et sollicitées (médecins, juges, psychiatres) considèrent souvent le travail social comme l'exécutant de leurs décisions et diagnostics, et non comme un collaborateur à part entière ayant un champ spécifique de compétences complémentaire au leur. À cette époque, les écrits des professionnels étaient rares, souvent réduits à des livres de méthodologie traduits de l'anglais ou en provenance du Québec. Mais à la fin des années 1970, les travailleurs sociaux ont pris la plume et ont écrit sur leur profession et leur action. Plusieurs livres ont alors vu le jour, dont celui-ci.

La dernière explication de l'impact de cet ouvrage peut être aussi le programme d'études de 1980 des assistants de service social. Ce programme a employé pour la première fois officiellement les termes de « théorie et pratique de l'intervention en service social » pour nommer l'unité de formation centrale. Le contenu de ce livre, publié un an après, était en phase complète avec le programme et il a été rapidement transformé en texte de référence pour les professeurs et les étudiants. Cette adéquation a été confortée des années plus tard avec la réforme des études de 2004 qui désigne deux grands groupes méthodologiques d'égales importance et valeur : l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP) et l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC). En effet, l'articulation des méthodes individuelles et collectives présente dans ce livre s'est vue légitimée par ces évolutions dans le programme officiel d'études.

## **Pourquoi présentons-nous une nouvelle version mise à jour de cet ouvrage ?**

Le monde et le travail social ont beaucoup évolué au cours de cette période et il nous a semblé important de tenir compte de ces évolutions majeures dont nous pouvons ici énumérer quelques aspects.

Les problèmes sociaux se sont aggravés et ont changé de nature. D'une société de quasi plein emploi nous sommes passés à une société où l'exclusion et la précarité dans l'emploi sont devenues la règle, avec leurs conséquences de désaffiliation et de paupérisation de pans entiers de la population. De plus, des changements ont eu lieu au niveau de la famille (accroissement des divorces, familles monoparentales, naissances hors mariage devenues la norme), de la démographie (allongement de l'espérance de vie), de la santé (toxicomanies, procréation assistée, accès aux soins, dépendance).

Parallèlement, les politiques sociales se sont modifiées et diversifiées, de nombreux dispositifs ont vu le jour pour traiter, parfois de façon fragmentaire, les divers problèmes sociaux émergents. À l'empilement de dispositifs par problème ou par catégorie de population, s'est ajoutée l'orientation managériale des institutions d'action sociale qui appliquent les modèles d'organisation des entreprises et cherchent la rationalisation, l'efficacité et l'efficience, le tout sous l'injonction de réduction des coûts et de budgets contraints. Les missions confiées et attendues du travail social ont été redéfinies dans ces politiques sociales en termes d'accès aux droits, de création ou de rétablissement du lien social, d'aide à l'insertion, de préservation de la cohésion sociale. Ainsi, le Conseil économique et social a pu dire : « Le travail social a pour vocation première d'aider à ce qu'une personne, une famille ou un groupe de personnes ait accès aux droits que la société lui confère, et crée ou recrée des liens sociaux<sup>1</sup>. »

Les pratiques des travailleurs sociaux se sont aussi modifiées, reflétant de nouvelles approches et de nouvelles méthodologies. Malgré une certaine dispersion des dispositifs d'action sociale, des méthodes plus flexibles, plus centrées sur l'usager et ses besoins, articulant mieux les aspects individuels et collectifs, ont été mises en place. Les années 1980 ont vu la publication d'un nombre important d'ouvrages sur le travail social de groupe et communautaire que les travaux du Conseil supérieur du travail social (CSTS) ont renommé « intervention sociale d'intérêt collectif ». Des méthodologies ont été élaborées sur l'intervention en réseau, la médiation familiale et sociale, et le CSTS a revisité l'aide psychosociale individuelle en termes « d'intervention sociale d'aide à la personne ».

---

1. Conseil économique et social (2000), « Mutations de la société et travail social », rapport présenté par D. Lorthiois, Paris, Journaux officiels.

Enfin, corollaire d'une certaine manière de tous ces changements, des nouveaux textes régissent depuis 2004 l'accès au diplôme d'État d'assistant de service social et le nouveau référentiel de formation affirme à parité les enseignements d'ISAP et d'ISIC et la complémentarité des formes d'intervention individuelles et collectives.

Il était important de tenir compte de toutes ces transformations et de les réintroduire dans cet ouvrage ; c'est ce qui nous a motivés à revisiter le texte et à l'actualiser. Bien que la structure générale du livre n'ait pas été modifiée, il a été enrichi afin d'intégrer les évolutions de terminologie, de problématiques et de références documentaires et bibliographiques.

Ce livre, conçu comme un manuel, est un instrument de réflexion et d'analyse de la pratique du travailleur social, et aussi un outil de formation. Il s'adresse principalement aux professionnels qui cherchent à conceptualiser et systématiser leur pratique et à ceux qui sont encore en formation. Son objectif est l'acquisition d'un savoir-faire et d'un comment-faire méthodologiques. Aussi ce texte est-il centré sur l'un des protagonistes de l'intervention : le travailleur social professionnel. Les autres acteurs (usager et institution) ne seront abordés qu'indirectement. Le travailleur social est la figure centrale de ce livre, mais cela ne signifie pas que nous minimisons l'importance des autres acteurs dans l'intervention, bien au contraire.

Nous regroupons ici des interventions destinées à différents types d'usagers : la personne, la famille et aussi le petit groupe. Il s'agit d'interventions qui s'adressent à une réalité microsociale et qu'il faut distinguer de celles centrées sur des ensembles plus vastes tels que l'intervention sociale d'intérêt collectif<sup>2</sup> ou le développement social, qui font appel à des cadres théoriques et techniques quelque peu différents. Nous tentons de faire ressortir ce qui est commun à ces différentes dimensions de travail en mettant l'accent sur les activités et procédés applicables à l'ensemble de ces interventions.

Les références théoriques de cet ouvrage sont multiples, éclectiques. Il adopte la complexité comme cadre de réflexion, la contradiction comme trame d'analyse et la dynamique comme tension créatrice de changement. Il est influencé par les contributions des théories sociologiques et psychosociologiques qui analysent les relations et les interactions sociales, et aussi par l'analyse systémique qui étudie l'interdépendance des parties et les transformations de l'ensemble à partir des variations localisées.

En tant que praticiens, les travailleurs sociaux sont familiers des analyses exhaustives de situations particulières, des analyses des pratiques. Leurs écrits sont souvent des monographies et des études de situation. La démarche

---

2. De Robertis C., Pascal H. (1987), *L'intervention collective en travail social. L'action auprès des groupes et des communautés*, Paris, Bayard, coll. « socioguides » ; De Robertis C., Orsoni M., Pascal H., Romagnan M. (2014), *L'intervention sociale d'intérêt collectif. De la personne au territoire*, Rennes, Presses de l'EHESP, coll. « Politiques et interventions sociales ».

que nous proposons dans ce livre est, au contraire, centrée sur le général, ce qui est commun à toutes les situations particulières de l'action quotidienne. Nous partons d'un cadre conceptuel général et nous l'illustrons avec quelques exemples particuliers. Loin d'unifier ou de réduire, ce passage du général au particulier nous semble pouvoir enrichir la diversité des pratiques et apporter des points de référence et des pistes de réflexion. Nous nous sommes efforcés de partir de la réalité et de la systématiser, de construire les éléments de la méthodologie à partir de notre expérience pratique personnelle et de celle d'autres travailleurs sociaux. La synthèse de ces apports a permis une approche de la complexité des situations et de clarifier les processus et les dynamiques.

Cette tentative d'articuler pratique et théorie, mais aussi théorie et pratique, est un élément essentiel pour comprendre ce qui est en jeu dans ce livre. Nous sommes convaincus qu'il n'y a pas d'un côté des théoriciens lucides et de l'autre des praticiens besogneux. Il n'y a pas de conflit entre l'activité théorique et la pratique, il y a rupture, mais aussi complémentarité. Il y a une dialectique entre la théorie appliquée à la pratique et la pratique créatrice de nouvelles connaissances qui se transformeront en théories systématisées.

Il nous semble nécessaire aussi de démystifier la théorie. Même celle élaborée à partir des pratiques, opératoire et utilisable dans l'action, se présente souvent comme un univers fini et clos. Un livre publié est parfois considéré comme une « vérité », les paroles imprimées sont investies d'un pouvoir magique. Le lecteur se situe alors en disciple et la théorie ainsi sacralisée se transforme en doctrine, en dogme. Il ne s'agit plus de savoirs, mais de croyances. Ce processus de sacralisation est stérile. Toute théorie est partielle et provisoire, elle apporte des concepts et explications inédits, mais il s'agit seulement d'une pierre de plus dans la construction du savoir. Elle existe comme référence pour être dépassée par l'actualisation de nouvelles recherches et élaborations.

## **Présentation**

Ce livre est divisé en onze chapitres, dont les deux premiers situent le contexte historique et théorique. Le premier décrit l'évolution historique des méthodes du service social en France et le deuxième aborde les rapports entre travail social et sciences sociales. Le troisième est une présentation globale de la méthodologie de l'intervention, ses concepts et ses phases. Chaque étape de la méthode sera ensuite analysée dans un chapitre particulier. Seront ainsi présentés l'analyse de situation, l'évaluation diagnostique et le contrat en travail social. L'intervention proprement dite fait l'objet de trois chapitres, dont le premier est une introduction, centrés sur les interventions directes et indirectes. Les étapes finales de la méthodologie seront présentées dans les chapitres sur l'évaluation des résultats et la fin de l'intervention.

# Table des matières

<b>Introduction à la nouvelle édition</b> .....	5
<b>Chapitre 1. L'évolution de la méthodologie de service social en France,</b> <i>Henri Pascal</i> .....	11
1.1. L'élaboration d'une méthodologie .....	12
1.2. Le service social en termes d'actes.....	15
1.3. La domination du <i>case work</i> .....	21
1.4. Des méthodes de groupe et de communauté à l'approche globale.....	26
1.5. L'intervention face à la montée de l'exclusion.....	36
1.6. Changements sociaux et évolution de la méthodologie en travail social.....	39
<b>Chapitre 2. Le travail social et les sciences sociales, <i>Henri Pascal</i></b> .....	41
2.1. Travail social et sciences sociales en débats .....	42
2.2. Débats épistémologiques.....	47
2.3. Intervention en travail social et disciplines contributives .....	54
<b>Chapitre 3. La méthodologie de l'intervention</b> .....	63
3.1. Élaboration de la méthodologie .....	64
3.2. Définition des termes .....	67
3.3. Deux modèles en présence.....	68
3.4. Quelques concepts clés de la méthodologie d'intervention.....	73
3.5. Les phases de la méthodologie d'intervention en ordre logique.....	83
3.6. Le processus d'intervention en ordre chronologique .....	86
3.7. La méthodologie dans les divers champs d'application du travail social.....	88
<b>Chapitre 4. L'analyse de situation, <i>Françoise Lesimple</i></b> .....	91
4.1. Définition des termes .....	91
4.2. Le contexte global .....	94
4.3. Analyse du secteur de travail .....	95
4.4. Analyse du service.....	99
4.5. Le travailleur social .....	101
4.6. L'utilisateur (individu ou groupe), sa demande .....	105
4.7. La démarche d'analyse de situation .....	111
<b>Chapitre 5. L'évaluation diagnostique</b> .....	113
5.1. Définition des termes .....	115
5.2. Caractéristiques de l'évaluation diagnostique .....	118
5.3. Différents types d'évaluation diagnostique.....	122
5.4. Le contenu de l'évaluation diagnostique.....	125
<b>Chapitre 6. Le contrat en travail social</b> .....	133
6.1. Définition des termes .....	134
6.2. Contexte institutionnel .....	136
6.3. Conditions et intérêt du contrat .....	139
6.4. La construction du contrat .....	142
6.5. Contradictions et réflexions critiques .....	145



<b>Chapitre 7. Le « faire » en travail social, une introduction à l'intervention sociale</b> .....	149
7.1. L'intervention dans le processus de travail.....	149
7.2. Le « faire » et le « comment faire ».....	150
7.3. Classification des interventions.....	151
<b>Chapitre 8. L'intervention directe</b> .....	155
8.1. Accueillir – Soutenir – Accompagner.....	157
8.2. Informer – Orienter – Accéder aux droits.....	169
8.3. Persuader – Influencer.....	183
8.4. Contrôler – Exercer une autorité.....	187
8.5. Mettre en relation – Créer des opportunités nouvelles.....	194
8.6. Structurer une relation de travail avec l'utilisateur.....	197
<b>Chapitre 9. L'intervention indirecte</b> .....	203
9.1. Organisation et veille sociale.....	204
9.2. La conduite de projets en travail social avec des groupes.....	210
9.3. Interventions sur l'entourage des personnes.....	224
9.4. Collaboration entre travailleurs sociaux.....	229
<b>Chapitre 10. L'évaluation des résultats de l'intervention</b> .....	237
10.1. Une exigence incontournable.....	237
10.2. Qu'entend-on par évaluation ?.....	241
10.3. L'évaluation des résultats de l'intervention en travail social.....	245
10.4. Construire des outils d'évaluation.....	251
<b>Chapitre 11. La fin de l'intervention</b> .....	267
11.1. Aspects institutionnels.....	269
11.2. Diverses formes de fin de l'intervention sociale.....	271
11.3. Contexte relationnel et affectif de la fin de l'intervention.....	276
11.4. Formes d'intervention axées sur la clôture.....	279
<b>Conclusion</b> .....	283
<b>Table des sigles</b> .....	287
<b>Bibliographie</b> .....	289
<b>Présentation des auteurs</b> .....	295
<b>Autres publications des auteurs</b> .....	296