



# Méthodologie de l'intervention en travail social

**Cristina De Robertis**

**Nouvelle édition**



┌ POLITIQUES ET INTERVENTIONS SOCIALES ┐

 PRESSES  
DE L'EHESP





# Méthodologie de l'intervention en travail social

**Cristina De Robertis**

**Nouvelle édition**



Avec la collaboration de  
**Françoise Lesimple**  
et **Henri Pascal**

 POLITIQUES ET INTERVENTIONS SOCIALES 

2018

PRESSES DE L'ÉCOLE DES HAUTES ÉTUDES EN SANTÉ PUBLIQUE

LE PHOTOCOPIAGE MET EN DANGER L'ÉQUILIBRE ÉCONOMIQUE DES CIRCUITS DU LIVRE.  
*Toute reproduction, même partielle, à usage collectif de cet ouvrage est strictement interdite sans autorisation de l'éditeur (loi du 11 mars 1957, code de la propriété intellectuelle du 1<sup>er</sup> juillet 1992).*

© 2018, Presses de l'EHESP – 2 avenue Gaston-Berger – CS 41119 – 35011 Rennes Cedex  
ISBN : 978-2-8109-0684-0  
ISSN : 1281-5845  
[www.presses.ehesp.fr](http://www.presses.ehesp.fr)

# 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'utilisateur 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.



## Chapitre 1

# L'évolution de la méthodologie de service social en France

Henri Pascal

L'histoire de la méthodologie d'intervention en service social commence véritablement après la Première Guerre mondiale mais on peut dater ses débuts aux États-Unis dès la fin du XIX<sup>e</sup> siècle<sup>1</sup>. Avant 1914, il s'agit d'expérimentation sociale et de début de conceptualisation de ces expérimentations, ces dernières étant souvent issues des divers courants de la philanthropie du XIX<sup>e</sup> siècle et inscrites dans l'une des idéologies marquant l'époque<sup>2</sup>. Les écoles fondées dans cette période sont les lieux où savoir et savoir-faire commencent à être enseignés. Après la guerre de 1914-1918, l'histoire de la méthodologie est celle de la construction de la professionnalité des assistantes sociales (AS) et de leur autonomie technique. Dans cette histoire, nous pouvons distinguer cinq étapes :

- l'élaboration d'une méthodologie (1919-1939) puisée à des sources nord-américaines et à la méthode de l'enquête sociale ;
- l'analyse du service social en termes d'actes (1940-1950) ;
- la domination du *case work* (1951-1961) ;
- la découverte (ou redécouverte) des méthodes de groupe et de communauté à l'« approche globale » (1962-1981) ;
- la montée de l'exclusion et la mise en place de dispositifs d'action sociale (à partir des années 1980).

Ce découpage chronologique ne signifie pas que l'année citée comme fin ou début d'une période soit une frontière qui marque nettement un après et un avant ; ces étapes, en fait, se chevauchent ; les trois années qui ont une

---

1. Bouquet B. (2000), « Individu, groupe, communauté. Un regard historique sur les méthodes d'intervention du travail social », *Informations sociales*, n° 83.

2. Rater-Garcette C. (1996), *La professionnalisation du travail social. Action sociale, syndicalisme, formation 1880-1920*, Paris, L'Harmattan.

réelle signification quant à l'histoire de la méthodologie sont 1962 (réforme du diplôme d'État et introduction des méthodes), 1980 (réforme du diplôme d'État) et 2004 (nouveau référentiel d'activité et de compétences).

Ce chapitre est consacré à l'histoire de la méthodologie en France, mais il ne faut pas oublier que cette histoire est internationale. L'élaboration de la méthodologie du service social est le fruit d'un processus qui s'est développé simultanément dans plusieurs pays, commençant au début par, outre la France, les États-Unis, la Grande-Bretagne et l'Allemagne, et s'étendant progressivement à de nombreux autres pays et continents.

## 1.1. L'élaboration d'une méthodologie

La période qui va de l'après-Première Guerre mondiale (1918) à l'avant-Deuxième Guerre mondiale (1939) s'ouvre par la reconnaissance par l'État de la profession dans deux secteurs : les usines et le champ médico-social. En 1917, est créée à Paris l'École des surintendantes de France<sup>3</sup> qui formera les « surintendantes d'usine et de services sociaux », et, en 1922, le ministère de l'Hygiène crée le diplôme d'infirmière visiteuse. Cette dernière applique le traitement préconisé par le médecin qui a établi son diagnostic : leur compétence se construit sur le comment mettre en œuvre le traitement. Dans ce champ de l'hygiène sociale, l'influence des techniques importées des États-Unis est assez importante, comme en témoigne le rôle de la mission Rockefeller, de 1919 à 1922, notamment pour mettre en œuvre la prévention de la tuberculose, prise en charge ensuite par le Comité national de défense contre la tuberculose.

À côté de ce secteur médico-social, les surintendantes et celles qui allaient devenir les assistantes sociales développaient une autre démarche. Face aux « fléaux sociaux » qui affectent des personnes et des familles, elles établissent, grâce à leur savoir, un diagnostic et élaborent un « traitement » qu'elles mettent en œuvre grâce à leur savoir-faire<sup>4</sup>. Cette démarche professionnelle sera celle de Mary Richmond, dont le livre sera traduit en français en 1926<sup>5</sup>. Celle-ci a élaboré une méthodologie pour les « cas individuels » et a ainsi défini le « service social des cas individuels » : « Le service social des cas individuels est l'ensemble des méthodes qui développent la personnalité en rajustant consciemment et individuellement entre eux l'homme et son milieu social<sup>6</sup>. »

3. Aujourd'hui : École supérieure de travail social (ETSUP).

4. « À l'aube des savoirs en service social », *Vie sociale*, n° 4, 1996.

5. Richmond M. E. (2002), *Les méthodes nouvelles d'assistance. Le service social des cas individuels*, Rennes, Éditions ENSP, coll. « Politiques et interventions sociales » (1<sup>re</sup> édition, Paris, Félix Alcan, 1926).

6. Richmond M. E. (2002), *op. cit.*, p. 48.

La méthodologie du *case work* a connu une diffusion importante lors de la première conférence internationale de service social qui se tient à Paris en juillet 1928<sup>7</sup>. La délégation française est particulièrement nombreuse : 1 033 délégués ; parmi ces délégués, on retrouve presque toutes les fondatrices (et fondateurs) des divers services et écoles de service social. 361 délégués sont mentionnés avec un titre assimilable à assistante sociale<sup>8</sup>. Sur les 2 458 pages du compte rendu, 287 sont consacrées aux « méthodes du service social des cas individuels ».

Cette méthodologie, telle qu'elle était théorisée par M. Richmond, était connue dans quelques services, dont le service social de l'enfance et le service international d'aide aux émigrants. Elle était enseignée dans quelques écoles de service social, dont l'École pratique de service social<sup>9</sup>, l'École d'action sociale<sup>10</sup> et, sans doute, quelques autres. L'enseignement de cette méthodologie était fortement lié à la professionnalité des assistantes sociales comme en témoigne un entretien publié dans le livre d'Yvonne Kniebielher<sup>11</sup> :

« Nous étions à cette époque (1934) fortement en réaction contre ce qu'on appelait "les dames d'œuvres". Nous avions un grand désir de professionnalisation, et pour cela l'acquisition d'un savoir et d'une compétence nous paraissait indispensable. Le terme de "dame d'œuvre" était pour nous péjoratif ; ces dames n'étaient pas formées et nous les accusions, avec l'intolérance de la jeunesse, de rechercher dans leur action "charitable" des satisfactions personnelles, mal définies dans notre esprit. La comparaison avec l'enseignement tiré du livre de Mary Richmond ne pouvait que justifier notre rejet de ces pauvres "dames d'œuvres". Nous souhaitions également nous affirmer différentes des "infirmières visiteuses", vues par nous comme les successeurs des "dames d'œuvres", professionnellement qualifiées, mais mises en tutelle par le corps médical. »

Ces « méthodes de service social des cas individuels » seront traitées au cours de la première conférence internationale de service social. Dans la partie consacrée à ce thème, les phases de la méthode sont décrites et explicitées :

- « Le service social familial des cas individuels comporte trois phases successives :
- l'enquête (analyse) ;
- l'appréciation (diagnostic) ;
- le traitement (thérapeutique).

---

7. *Première conférence internationale de service social, 8-13 juillet 1928*, 3 volumes, Paris, éd. de Paris, 1929.

8. Assistante sociale, visiteuse, visiteuse d'hygiène sociale, infirmière visiteuse, surintendante. Soulignons que parmi ces 361 délégués, il y a un seul « assistant social ».

9. Cheminée L. (1999), « Historique de l'évolution du *case work* en France », *Vie sociale*, n° 1 (article paru en 1957).

10. Kniebielher Y., *Nous les assistantes sociales. Naissance d'une profession*, Paris, Aubier, 1980.

11. *Idem*.

Le but de l'enquête est la connaissance des conditions qui sont décisives pour apprécier le besoin d'assistance. [...] Après avoir éclairci la situation dans laquelle se trouve le nécessiteux et déposé les facteurs qui ont amené cette situation, on cherche à connaître l'enchaînement de ces divers facteurs. [...] C'est seulement lorsque les recherches menées dans ces diverses directions ont dévoilé les facteurs dont l'action a entraîné l'état de besoin que la voie est ouverte à l'appréciation et au traitement du cas<sup>12</sup>. »

Parmi les moyens d'action est tout d'abord citée « la première entrevue personnelle avec l'indigent ». La conférence est traversée par la volonté de construire « la science de l'assistance<sup>13</sup> ».

La démarche méthodologique nous la retrouvons, en des étapes clairement formulées, dans certains des mémoires des étudiantes en service social du diplôme d'État de 1932 :

« L'observation des faits servira de base à l'action du service social. [...] Cette recherche des causes, qui est le deuxième temps de l'action du service social, nécessitera une connaissance approfondie, à la fois de la personne humaine avec toutes ses tendances, tous ses besoins, toutes ses réactions individuelles et collectives, et aussi de l'anatomie et de la physiologie du corps social. [...] Les causes trouvées, il faut chercher les moyens de guérir le mal. Or, cette recherche des moyens est pour le service social une difficulté toute particulière. Il se trouve, en effet, en présence de tout un ensemble de valeurs qu'il doit respecter, et de la multitude de lois et d'institutions qui s'offrent à lui comme remèdes. [...] Le remède trouvé, il faudra l'appliquer ; la quatrième étape sera donc l'utilisation des moyens<sup>14</sup>. »

Le fait de trouver une telle approche du service social et de la méthodologie dans des mémoires d'élèves signifie que la démarche méthodologique était largement diffusée et enseignée. Cette démarche n'est pas sans rappeler les principes de la Jeunesse ouvrière chrétienne (JOC), résumée en trois verbes : « Voir, juger, agir ». Elle s'accompagnait d'une distinction de deux « catégories » du service social : le service social direct et le service social indirect (parfois nommé service social des collectivités). Là encore citons un mémoire d'élève<sup>15</sup> : dans le service social direct « l'assistante est en contact immédiat et fréquent avec ceux qui ont besoin d'elle » tandis que « le service social indirect vise les individus à travers leurs milieux ». Les exemples cités de service social indirect sont la création d'« œuvres » telles que « Goutte de lait » (protection du nouveau-né), colonies de vacances, centres sociaux.

---

12. Wronsky W., Muthesius Dr (1928), « Les méthodes du service social des cas individuels en Allemagne », Paris, première conférence internationale de service social, 8-13 juillet, volume II.

13. Arlt I. (1928), « La standardisation du service social des cas individuels », Paris, première conférence internationale de service social, *op. cit.*

14. Lalouette J. (1937), « Le service social en France. Sa technique. Ses tendances actuelles. Les moyens d'action dont dispose l'assistante de service social », mémoire DEAS, Paris, École normale sociale.

15. Duroy de Bruignac M. (1938), « Action d'une assistante sociale auprès d'œuvres de jeunesse », mémoire DEAS, Paris, École normale sociale.

Cependant, cette démarche est dominée par la prégnance de l'enquête sociale, héritée de Frédéric Le Play<sup>16</sup> et théorisée, pour les travailleurs sociaux, par l'abbé Viollet<sup>17</sup> et par le docteur Paul Armand-Delille<sup>18</sup>. La démarche méthodologique de Mary Richmond est fortement biaisée. Produisant un canevas général de recueil des données, l'enquête telle qu'elle est formalisée devient un cadre obligé qui débouche presque automatiquement sur l'un des diagnostics possibles préétablis<sup>19</sup>.

La quasi-totalité des ouvrages publiés dans l'entre-deux-guerres traite des méthodes d'interventions individuelles et familiales, mais il existait aussi des pratiques d'interventions collectives, visant les habitants d'un quartier, et ces pratiques s'organisaient à partir des centres sociaux<sup>20</sup>, des dispensaires dans les cités ouvrières, notamment celles des cheminots<sup>21</sup>. Ces interventions ont été très peu formalisées, en dehors de traces que l'on peut repérer dans l'enseignement de quelques écoles comme l'École normale sociale. Rappelons également que les deux conférences internationales qui ont suivi celle de Paris portent l'une sur « Le service social et la famille » (Francfort, 1932), l'autre sur « Le service social et les collectivités » (Londres, 1936).

## 1.2. Le service social en termes d'actes

Après cette période où l'enseignement d'une méthodologie professionnelle, qui va chercher son inspiration chez Mary Richmond et Frédéric Le Play, est fortement présent dans les écoles de service social, le contraste est frappant quand on compare ces mémoires d'élèves avec les thèmes des premiers congrès de l'Association nationale des assistantes sociales (ANAS), du premier en 1946 à ceux du début des années 1950. Le modèle théorique pour analyser les « fonctions de l'assistante sociale » est l'étude de poste classique, comme l'organisation scientifique du travail l'a introduite dans l'analyse du travail industriel. La méthodologie disparaît et l'on voit l'assistante sociale accumuler une série d'actes (la visite, la permanence, l'enquête, etc.) sans

---

16. Le Play F. (1989), *La méthode sociale*, Paris, Méridiens Klincksieck (première édition 1879).

17. Viollet J. (1931), *Petit guide du travailleur social. Formation morale et méthode d'action*, Paris, Confédération des familles.

18. Armand-Delille P. (1922), *L'assistante sociale et ses moyens d'actions*, Paris, Félix Alcan.

19. Perrot G., Fournier O., Salomon G.-M. (2006), *L'intervention clinique en service social. Les savoirs fondateurs (1920-1965)*, Rennes, Éditions ENSP, coll. « Politiques et interventions sociales ».

20. Durand R. (1996), *Histoire des centres sociaux. Du voisinage à la citoyenneté*, Paris, Syros, coll. « Alternatives sociales ».

21. Charrier M.-F., Feller É. (dir.) (2001), *Aux origines de l'action sociale. L'invention des services sociaux aux Chemins de fer*, Toulouse, Érès.

que les liens internes entre eux soient clairement identifiés. De longs exposés sont consacrés à l'analyse de ces actes, à les quantifier. Le travail de l'assistante sociale c'est, sur une période donnée, tant pour cent d'enquêtes, tant pour cent de visites... Le mot « méthode » disparaît au profit de « techniques », toujours au pluriel. Si nous prenons, par exemple, le congrès de Bordeaux de l'ANAS, en 1948, consacré au « Service social et techniques<sup>22</sup> », les exposés de la partie « Les techniques du service social » sont les suivants :

- « La visite familiale et la permanence », par M<sup>lle</sup> Naillon ;
- « L'enquête et les démarches », par M<sup>lle</sup> Raoux ;
- « Fiches et supports administratifs », par M<sup>lle</sup> Robert.

Mais, rapidement, les assistantes sociales prennent conscience que le service social risque d'éclater en des actes divers ; il faut donc chercher ce qui fait l'unité du service social. Cette question sera au centre des débats des trois congrès suivants de l'ANAS. Celui de 1949 traite de « La liberté et ses limites », mais porte aussi en sous-titre « Le service social. Fonction et statut<sup>23</sup> ». Le questionnement sur la fonction du service social est fortement présent dans les travaux de ces premières années de l'ANAS mais sans que cette fonction soit liée à une méthodologie d'action. Le congrès de 1950 est consacré à une réaffirmation de l'unité du service social : « Le service social, unité de fonction, diversité de réalisations<sup>24</sup>. »

Le congrès de 1952 renoue avec le questionnement sur les méthodes. Il prend pour thème « L'enquête en service social<sup>25</sup> ». Plusieurs rapports traitent des divers aspects de l'enquête :

- « L'enquête : base objective du travail », par M<sup>lle</sup> Benoid, assistante sociale du travail ;
- « L'enquête : ses méthodes, sa marche et sa valeur », par M. G. Célestin d'Économie et humanisme ;
- « Les enquêtes en service social : origine, nature, but », par M<sup>lle</sup> Pierre, assistante sociale familiale ;
- « La valeur de l'enquête : problèmes posés, solutions envisagées », par M<sup>lle</sup> Hancart, assistante sociale du tribunal.

Sous l'influence de quels facteurs, entre 1939 et le début des années 1950, les professionnelles de service social semblent-elles avoir oublié la démarche méthodologique qui était la leur avant la Seconde Guerre mondiale ? La profession

---

22. Association nationale des assistantes sociales (1948), *Service social et technique*, Paris.

23. Association nationale des assistantes sociales (1949), *Service social – Fonction et statut*, Paris.

24. Association nationale des assistantes sociales (1950), *Service social – Unité de fonction – Diversité de réalisations*, Paris.

25. Association nationale des assistantes sociales (1952), *L'enquête en service social*, Paris.

d'assistante sociale va connaître de profonds bouleversements. Ce sont ces bouleversements et les inquiétudes qu'ils ont suscités qui ont pu amener « l'oubli » de la démarche méthodologique connue et enseignée avant la Seconde Guerre mondiale, au moins dans un certain nombre d'écoles de service social. Nous pouvons présenter quelques-uns de ces bouleversements et leurs conséquences sur l'histoire de la méthodologie.

### **1.2.1. La fusion des assistantes sociales et des infirmières visiteuses**

Il existe peu de statistiques sur le nombre respectif d'assistantes sociales et d'infirmières visiteuses lors de la fusion des deux diplômes (celui de 1922 des infirmières visiteuses et de 1932 des assistantes sociales) en 1938. Les témoignages partiels d'anciennes infirmières visiteuses ou assistantes sociales montrent qu'il y avait beaucoup plus, de l'ordre de 1 à 10 ou 15, d'infirmières visiteuses que d'assistantes sociales lors de cette fusion. Ainsi, par exemple, à la Compagnie des chemins de fer du Nord, il y avait, en 1934-1935, 1 assistante sociale pour 22 infirmières visiteuses. Des chiffres précis existent pour les écoles : au moment de la fusion des deux diplômes, il y avait 11 écoles (7 à Paris, 4 en province) d'assistantes sociales et 32 écoles (7 à Paris, 25 en province) d'infirmières visiteuses<sup>26</sup>.

Cette fusion des deux professions, jusqu'alors séparées, a considérablement changé la physionomie du corps professionnel. À l'inverse des assistantes sociales, encore relativement proches du bénévolat, les infirmières visiteuses sont salariées de longue date, et, relativement souvent, dans le secteur public (État ou municipalités). La nouvelle profession d'assistante sociale aura, à la fusion, les traits caractéristiques des infirmières visiteuses. Dans le domaine de la méthodologie, cela aura d'importantes conséquences. Les assistantes sociales se considéraient avant tout comme des « réformatrices sociales », elles intervenaient seules dans un champ jusque-là réservé à la charité individuelle, et, pour intervenir, elles devaient élaborer une méthodologie leur permettant de se différencier des anciennes « dames d'œuvres » dont elles critiquaient l'inefficacité. Face à une situation donnée, elles posaient un « diagnostic » et décidaient du « traitement ».

Les infirmières visiteuses n'étant pas maîtres du « diagnostic », elles devaient mettre en application un traitement décidé par d'autres. Le modèle professionnel était l'infirmière, assistante du médecin, subordonnée à lui (même si, dans leurs activités professionnelles, les infirmières visiteuses pouvaient travailler dans un autre cadre que la dépendance à un médecin). La méthodologie, pour les infirmières visiteuses, était définie à l'extérieur de la profession et par d'autres. Leurs tâches et fonctions étaient définies par les médecins, qui ont été nombreux à écrire sur ce thème.

---

26. Braquehais C. (1978), « Évolution du nombre des écoles de service social en France », *La Revue française de service social*, n° 118, 2<sup>e</sup> trimestre.

## 1.2.2. Médicalisation et extension numérique de la profession

La guerre va accélérer le poids du médical dans la profession. Cela tient, en grande partie, au type de problèmes auxquels devaient faire face les services sociaux (dont l'activité était centralisée par le Secours national) : la situation sanitaire et les nécessités du ravitaillement ont été au centre des préoccupations des assistantes sociales, notamment au début de la guerre avec les réfugiés. Cette médicalisation de la profession se poursuit après la guerre ; là encore, la situation sanitaire de la population française (mortalité infantile, recrudescence de la tuberculose) oriente les assistantes sociales vers des tâches d'hygiène publique. En 1948, sur les 65 écoles préparant au diplôme d'État, 40 forment également des infirmières ; de plus, sur ces 65 écoles, 12 dépendent d'hôpitaux, 1 de l'Assistance publique et 12 de la Croix-Rouge<sup>27</sup>. Le résultat de ce système d'enseignement est clair : une enquête de l'Institut national d'études démographiques<sup>28</sup> (INED) indique que, en 1951-1952, 65 % des AS ont aussi le diplôme d'infirmière hospitalière, pourcentage beaucoup plus important en zones rurales (84 % dans la Haute-Vienne) qu'en zones urbaines (43 % à Issy-les-Moulineaux).

En même temps qu'elle se médicalise, la profession croît numériquement : on passe de 8000 à 9000 assistantes sociales en 1939 aux environs de 14000 au début des années 1950. Mais ce corps professionnel n'est pas homogène. Il a été profondément affecté pendant la guerre comme en témoigne Christine Delacommune qui fut une des fondatrices de l'ANAS :

« Pendant la période de guerre, les assistantes diplômées avaient été trop peu nombreuses en face de la multiplicité des besoins. Autour d'elles, auprès d'elles, de multiples bonnes volontés avaient surgi. Si elles n'avaient pas le titre, elles exerçaient la fonction ; les unes, qui avaient eu antérieurement une certaine fonction de caractère médical ou social, avaient acquis une expérience indéniable, d'autres avaient surtout leur dévouement. Elles se nommaient ou étaient désignées "assistantes sociales" ou "auxiliaires"<sup>29</sup> ».

Dans son étude de 1950, l'INED<sup>30</sup> donne des précisions statistiques sur les assistantes sociales et auxiliaires qui sont au nombre de 14806 à cette date, réparties ainsi :

---

27. *Idem.*

28. « Les assistantes sociales et médico-sociales en France. Enquête conduite en 1951-1952 dans cinq départements sous les auspices de l'Organisation mondiale de la santé et la fondation Rockefeller », Paris, INED, 1954.

29. Delacommune C., « La création de l'Association nationale des assistantes sociales diplômées d'État du 9 décembre 1944 au 16 juin 1945 », in Association nationale des assistants de service social (1985), *Nouveaux contextes nouveaux rapports avec la population*, Paris, ESF.

30. « Les assistantes sociales et médico-sociales en France. Enquête conduite en 1951-1952 dans cinq départements sous les auspices de l'Organisation mondiale de la santé et la fondation Rockefeller », *op. cit.*

- assistantes sociales et auxiliaires : 14806, dont assistantes autorisées : 1 500 ;
- auxiliaires sociales : 1 400.

En ce début des années 1950, le corps des auxiliaires sociales disparaissait progressivement. Suite à la promulgation de la loi du 8 avril 1946 réservant le titre d'assistante sociale aux titulaires du diplôme d'État de service social, celles qui n'avaient pas le diplôme et avaient exercé avec le titre d'auxiliaires durent passer devant une commission d'examen de leur dossier<sup>31</sup>. Chaque département avait sa commission et une commission nationale tranchait en dernière instance. L'ANAS a participé à ces commissions du niveau départemental au niveau national.

Après étude du dossier (environ 10 000 dossiers ont été déposés) les auxiliaires pouvaient se voir :

- octroyer le titre d'assistante sociale à titre définitif ;
- octroyer le titre d'assistante sociale après passage d'un examen ;
- renvoyer à la filière normale de scolarité ;
- autoriser à exercer comme auxiliaire sociale.

À la fin de ses travaux, la commission a accordé : 1 580 autorisations définitives d'exercer comme assistante sociale, dont environ 200 avec dispense d'examen ; 647 autorisations définitives d'exercer comme auxiliaire sociale et 3 500 autorisations temporaires d'exercer comme auxiliaire.

Parmi les autorisations temporaires, nombreuses furent celles qui abandonnèrent la profession, tandis que d'autres s'inscrivirent dans les écoles pour suivre la formation et passer le diplôme d'État.

### 1.2.3. Le passage au secteur public

Parallèlement à la médicalisation et à la croissance numérique de la profession, un autre changement va achever de transformer le corps professionnel : à partir de 1946 et, notamment, de la mise en place des organismes nationaux de sécurité sociale et d'allocations familiales, la majorité des assistantes travaille dans le secteur public ou parapublic. Parallèlement, le financement privé des diverses associations de service social va progressivement se tarir et c'est l'État qui finance une grande partie des services sociaux privés. À cette dépendance financière directe ou indirecte vis-à-vis de l'État, va s'ajouter l'extension de la législation sociale, que les assistantes sociales auront pour mission d'appliquer, en particulier les ordonnances sur l'organisation de la Sécurité sociale et la charte de la Protection maternelle et infantile.

---

31. Pascal H. (2012), *La construction de l'identité professionnelle des assistantes sociales. L'Association nationale des assistantes sociales (1944-1950)*, Rennes, Presses de l'EHESP, coll. « Politiques et interventions sociales ».

# Table des matières

<b>Introduction à la nouvelle édition</b> .....	5
<b>Chapitre 1. L'évolution de la méthodologie de service social en France, Henri Pascal</b> .....	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, Henri Pascal</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, Françoise Lesimple</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

# Méthodologie de l'intervention en travail social

Cristina De Robertis

**D**epuis 35 ans, par une approche globale qui prend en compte les dimensions individuelle, familiale et de groupe, ce manuel demeure la référence pour la formation aux méthodes du travail social. Traduit en plusieurs langues, il représente une contribution fondamentale à la construction internationale du travail social. Cette nouvelle édition a été révisée et actualisée en tenant compte des évolutions récentes des problématiques et des terminologies.

Parce qu'une profession n'existe pas sans un ensemble de connaissances transmissibles et un cadre conceptuel général intégrant la diversité des approches et des modèles, ce livre contient les éléments de base indispensables pour le savoir-faire professionnel (processus historique de construction de la méthodologie, liens entre travail social et sciences sociales, concepts et élaboration de la méthodologie d'intervention et étapes du processus d'intervention), tout en contribuant à la construction d'une professionnalité créative et impliquée.

Les étudiants et praticiens du travail social (re)découvriront ici un véritable manuel de formation professionnelle, initialement destiné aux futurs assistants de service social, mais dont l'audience s'est depuis élargie à d'autres formations en travail social. Ils y trouveront un outil d'analyse et de réflexion proposant des repères pour une plus grande aisance pratique, et un cadre conceptuel général pour penser leur savoir-faire professionnel.

**Cristina De Robertis**, assistante sociale et ancienne directrice d'un Institut de formation en travail social, a enseigné la méthodologie d'intervention individuelle et collective et a écrit plusieurs livres et articles sur ce thème.

**Henri Pascal, sociologue**, ancien formateur-chercheur dans des centres de formation et président du Groupe de recherche en histoire du service social (GREHSS), a enseigné la méthodologie d'intervention collective et l'histoire du travail social.

**Françoise Lesimple**, assistante sociale, titulaire du diplôme supérieur en travail social et ancienne chef du service d'action sociale à l'ordre des avocats au Barreau de Paris, a enseigné en formation initiale et supérieure dans un centre de formation à Paris, dont elle a été directrice adjointe.

ISBN : 978-2-8109-0684-0



9 782810 906840

www.press.es.hesp.fr