

Les temps du social

Publication du

GROUPE de RECHERCHE en HISTOIRE du SERVICE SOCIAL

Nouvelle série N° 11

juin 2020

1

Suite d'histoire de la méthodologie et des auteurs

Dans le précédent numéro de *Les Temps du Social* consacré à l'histoire de la méthodologie d'intervention des assistants de service social, nous avons annoncé une suite focalisée sur des auteurs. Nous commençons cette suite en publiant un article de Cristina De Robertis sur la genèse de son livre « *Méthodologie d'intervention en travail social* ». Viendra ensuite la publication d'un article sur Mathilde Du Ranquet qui a apporté à l'approche case work. Nous souhaiterions poursuivre notamment en publiant un article sur Marie Antoinette Rupp dont les trois livres sur « *le travail social individualisé* », « *les groupes dans le travail social* » « *le travail social communautaire* » ont été les premiers manuels publiés pour les étudiants en service social. Nous faisons appel aux lecteurs de cette revue pour qu'un numéro soit consacré à Marie Antoinette Rupp et aussi à d'autres auteurs qui ont marqué l'histoire de la méthodologie.

Sommaire

	Pages
Editorial	1
Sophie MILLEREAU Un ouvrage de référence toujours en appui à notre pratique	2
Cristina DE ROBERTIS Genèse du livre « Méthodologie de l'intervention en travail social	5
Ouvrages de Cristina DE ROBERTIS	15

Un ouvrage de référence toujours en appui à notre pratique

MILLEREAU Sophie

Assistante sociale, responsable de filière de formation, IRFSS, CRF, IFTS site d'Ollioules.

Assistante sociale, diplômée en juin 1979, j'ai connu en formation la dynamique de l'après 68 si bien décrite par Cristina DE ROBERTIS dans son article.

2

Nous découvrons les multiples facettes du travail social, le « case work » avec Mary E. RICHMOND puis Mathilde DU RANQUET¹, l'aide psychosociale avec Myriam DAVID², les notions de non-directivité, d'empathie avec Carl ROGERS mais aussi le travail social de groupe, le travail social communautaire avec la stratégie conflictuelle de Saul ALINSKI, les courants d'antipsychiatrie...

Nous vivions cette « crise des valeurs » post « soixante huitarde » et étions portés par un désir d'engagement solidaire, ne sachant pas toujours si nous étions légitimes en voulant apporter aide et soutien aux plus démunis au risque de canaliser les velléités d'une révolte qui aurait pu changer les diktats de l'économique libérale... Le travail social, sauveur de la démocratie ?

Pour ma part, ce qui me guidait était tout simplement, d'être présente à l'autre et de lui permettre, autant que faire se peut, de retrouver son « Pouvoir d'Agir », et c'est bien là le message que Cristina a porté à travers la méthodologie développée dans son ouvrage.

Je savais bien aussi, qu'à travers la découverte de l'autre, je me découvrirai moi-même et la formation, qui désormais faisait la part belle aux sciences humaines (Sociologie, psychologie, psychosociologie, économie), m'y invitait au quotidien pour travailler la distanciation indispensable à l'exercice du métier.

Cependant, si nous avons quelques méthodes (se référant essentiellement au courant psychanalytique) aucune réelle méthodologie de l'intervention en travail social n'avait été construite.

C'est cette lacune que le livre de Cristina De Robertis est venu combler en 1981. Dès lors, tout est devenu plus simple, nous avons des repères et des outils pour comprendre les enjeux de la relation d'aide dans cette interaction si complexe entre l'aidant et l'aidé qui se devait d'être complémentaire et non symétrique pour ne pas tomber dans un jeu de pouvoir.

Par son parcours exceptionnel qui l'a conduite très jeune aux Etats unis, et lui a permis de s'imprégner des prémices de l'analyse systémique, Cristina a très vite perçu la complexité des situations, nous invitant à en saisir le contexte, à créer la confiance, à explorer la demande (explicite et surtout implicite), à nous appuyer sur les ressources et non sur les manques, à comprendre les interactions à l'œuvre, à analyser, évaluer, et surtout ne pas faire à la place mais faire avec, pour viser un changement éclairé et souhaité.

¹ Du Ranquet Mathilde, « *Nouvelles perspectives en case work* », Ed. Privat, Toulouse, 1975

² David Myriam, « *L'aide Psychosociale* », ed. PUF, Paris, 1962

Avec elle, quel que soit le « public », nous, les professionnels, avons appris à créer notre espace d'intervention dans ses différentes phases, au bureau, à domicile, au sein d'un collège, en centre d'hébergement dans une chambre d'hôpital, une cellule de prison..., en intégrant la notion de temps, de contrat, l'importance de respecter le rythme de l'autre, en sachant aussi préparer la fin de notre action.

Liaisons partenariales, réseau, travail d'équipe... dans son ouvrage, rien n'est laissé au hasard et quelle que soit l'évolution du contexte de l'intervention sociale je ne peux que constater que la méthodologie initiée par Cristina De Robertis est toujours adaptée.

Cet ouvrage a introduit une réelle rupture en apportant une base solide dans l'exercice professionnel et je peux dire que ce fut un précieux allié pendant plus de 20 ans, lors de mes différentes expériences professionnelles en tant qu'assistante sociale.

Enfin, nous avons un ouvrage de référence en appui à notre pratique, qui nous invitait à réfléchir sur nos attitudes professionnelles et nous donnait la possibilité de pouvoir rendre compte de ce que nous engageons dans l'accompagnement de la personne. Directement applicable, il est venu étayer nos actions en donnant un cadre à nos interventions quelles que soient les missions assurées.

Pour exemple, lors de ma prise de fonction en qualité d'assistante de service social en Institut médico-éducatif, j'ai su convaincre mon directeur de réaménager la pièce qui m'était réservée. J'y recevais régulièrement les parents des enfants admis dans l'établissement avec ou sans les éducateurs. Il a accepté d'enlever le bureau qui induisait une relation de face à face, pour installer une table ronde. Cet aménagement de l'espace d'accueil, qui impacte le contexte de l'intervention, je l'avais compris, allait donner une toute autre dimension aux entretiens, en me situant au même niveau que mes interlocuteurs, dans une communication circulaire qui a largement favorisé l'instauration de relations de confiance.

Après avoir eu la chance de faire partie de l'équipe de formatrices embauchées par Cristina De Robertis, devenue alors directrice de l'école de service social de Toulon, je suis actuellement en responsabilité de filière de formation. Je ne peux oublier le plaisir de co-construire les contenus des programmes en équipe et de transmettre les valeurs portées par son engagement.

Je ne connais pas un centre de formation qui n'ait dans son centre de documentation plusieurs exemplaires de la « Méthodologie de l'intervention en Travail Social » et les contacts que j'ai pu avoir, lorsque je gérais les mobilités étudiantes, m'ont confirmé également sa dimension internationale.

Ses apports sont indéniables en formation pratique comme théorique.

La formation est désormais construite en unités d'enseignement en lien avec les domaines de compétences à acquérir et l'ouvrage de Cristina De Robertis, qui s'inscrit dans un cadre conceptuel général, présente un caractère transversal dans la mesure où il aide le travailleur social :

- à se situer et communiquer dans son environnement professionnel (interne : hiérarchie, équipe / externe : réseau partenarial...);

- à observer, recueillir des données, diagnostiquer et analyser l'environnement social, familial et territorial ;
- à interroger la relation d'aide établie y compris du point de vue de ce qu'il induit lui-même;
- à mobiliser les ressources (de la personne elle-même, des différents acteurs et des dispositifs).³

Les étudiants ne s'y trompent pas, notamment les futurs assistants de service social qui retrouvent dans la déclinaison du référentiel de compétences en particuliers pour le DC1⁴, toutes les phases du processus méthodologique décrit qu'ils peuvent expérimenter en stage.

Aujourd'hui, les centres de formation, connaissent de nouveaux changements avec la dernière réforme⁵ qui ouvre sur « l'universitarisation » et reconnaît (enfin) le grade licence et le niveau 2 aux travailleurs sociaux.

Certes, on organise plus de troncs communs entre les formations de niveau 2, celles-ci s'ouvrent sur la participation des personnes accompagnées ou accueillies, on change les attendus du mémoire, on modifie les termes des référentiels, mais in fine, la méthodologie de l'intervention en travail social est toujours d'actualité !

Le travail social traverse une nouvelle crise aujourd'hui et les travailleurs sociaux se demandent une fois de plus : « À quoi servent-ils ? ».

Logiques d'appels d'offres générant la concurrence au sein des services de l'action sociale, cloisonnement des dispositifs, transition numérique (de moins en moins d'interlocuteurs humains dans les administrations), violences dans les institutions pour mineurs, logique de gestion des flux, rationalisation des coûts (fusions, absorptions dans les ESMS) : les travailleurs sociaux expriment leur désillusion et leur perte de sens.

Aussi, dans ce contexte, où le travailleur social est en doute et doit lui-même retrouver son pouvoir d'agir, merci Cristina pour cet article qui nous permet de partager la genèse de votre livre sur la « Méthodologie en travail social ».

Il nous ramène aux fondamentaux, l'éthique, la déontologie et nous rappelle que la création d'un espace professionnel avec une méthodologie centrée sur la relation humaine est la condition de ce POUVOIR D'AGIR qui a tendance à nous faire défaut aujourd'hui.

³ Au moment de la parution de l'ouvrage de Cristina, il n'était pas encore question de coordination des parcours par le biais de « référents de parcours » (CF. Guide d'appui à la mise en œuvre de la démarche du référent de parcours, émanation des travaux organisés par la DGCS dans le cadre de la *stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté* - 2018).

Le suivi était assuré en principe par un seul travailleur social et s'il y en avait plusieurs, une concertation avait lieu pour déterminer lequel était le mieux placé pour accompagner la personne.

⁴ DC1 : Intervention professionnelle en travail social

⁵ Décret n° 2018-734 du 22 août 2018 relatif aux formations et diplômes du travail social

Genèse du livre

« Méthodologie de l'intervention en travail social »

Cristina DE ROBERTIS

Assistante de service social, formatrice, ancienne directrice d'un centre de formation en travail social, membre du comité de rédaction de la Revue française de service social (ANAS), co directrice de la collection Politiques et interventions sociales aux Presses de l'EHESP

5

Introduction

Ce livre, publié en 1981, a été écrit entre 1977 et 1979. Une nouvelle édition entièrement revue et corrigée a été publiée en 2007⁶. De très nombreuses réimpressions ont jalonné son histoire. De plus il a été traduit en plusieurs langues : espagnol, polonais, italien, et la dernière édition en portugais.

Depuis des longues années il participe de la formation et la construction de la professionnalité des assistantes sociales en France et dans le monde. Et encore il a été adopté par d'autres professions sociales notamment les Conseillères en économie sociale familiale (CESF). Son impact et sa longévité n'étaient pas prévisibles, et constituent une source d'étonnement et de satisfaction renouvelées.

Pourrait-on mieux comprendre ce retentissement en regardant de plus près sa genèse ? Dans quel contexte ce livre a été conçu et écrit ? Quels ont été les objectifs et les intentions de l'auteure ? Elle-même quel a été son itinéraire et comment est elle venue à produire cet ouvrage ? Quelles sont les idées force de ce livre et en quoi elles constituent une démarche nouvelle et novatrice par rapport à la période précédente ?

C'est un peu ces questions que ce texte tente d'éclairer en se replongeant dans l'histoire de ce livre et en essayant une analyse de l'intérieur, faisant appel aux souvenirs et à la mémoire, exercice peu objectif mais très parlant.

Cette présentation est divisée en trois parties

- La première présente le contexte des années 1970 car ce livre prend appui dans les questionnements de l'époque ;
- La seconde présente l'auteure, son itinéraire international et ses motivations pour entreprendre ce chantier, c'est une présentation autobiographique écrite à la première personne du singulier ;

⁶ Cet article a été publié dans la *Revue Française de Service Social* n° 270 2018 /3. ; il est publié avec l'autorisation de cette revue.

Depuis la rédaction de cet article une nouvelle édition a été publiée : DE ROBERTIS Cristina 2018 *Méthodologie de l'intervention en travail social* Presses de l'EHESP Coll. Politiques et interventions sociales

- La dernière tente de montrer quels étaient les idées force de ce livre issues des questionnements de l'époque et parfois en rupture avec les formulations précédentes.

Tout ceci n'explique peut être pas l'importance que ce livre revêt encore aujourd'hui dans la formation et la construction de professionnalité. Mais cela pourra donner un jour de la matière à d'autres chercheurs moins directement impliqués.

1. Le contexte des années 1970

Cet ouvrage a pris ses sources dans les idées, questionnements et transformations à l'œuvre au cours des années 1970. Il est donc indispensable de le resituer dans ce contexte et de rappeler les éléments qui semblent significatifs et à l'origine de sa production.

1.1. L'après 68

« Les événements » de mai 1968 ont eu de grandes répercussions sur la société française, ainsi que sur notre profession. Parmi les conséquences pour les assistants de service social rappelons trois changements de fond originaires de cette période :

- Suppression de l'année commune avec les infirmières

La formation était organisée avec une première année commune avec les infirmières, c'était une année centrée sur la santé et le médical. Une des revendications des étudiants et professionnels a été exaucée en 1969, les réformes ont porté essentiellement sur l'aménagement, à titre expérimental, de la répartition des enseignements théoriques, pratiques et des stages et ont fait l'objet d'arrêtés et de circulaires du Ministère des Affaires Sociales⁷. De ce fait, les écoles pouvaient organiser et disposer autrement les différents contenus dans le cursus de formation, alors la première année n'était plus commune aux deux professions.

- Enseignement des sciences sociales (économie et sociologie)

Parmi les revendications de la profession, il était demandé un renforcement des matières en sciences humaines. Jusque là, outre les matières médicales et le droit, c'est surtout les enseignements en psychologie et psychanalyse qui prédominaient dans la formation. Ainsi en novembre 1968 un nouvel arrêté établit la répartition des enseignements de la première année de formation⁸. Très rapidement la formation a vu s'accroître les enseignements en sciences sociales, notamment l'économie et la sociologie. Cette option mise en place par les écoles était en accord avec les définitions des capacités à acquérir issus des travaux de « commissions pluripartites » de mai 68, à savoir :

⁷Décret du 1^{er} Aout 1968 « aménagements à titre transitoire a la répartition des enseignements préparatoires au diplôme d'Etat d'assistant et assistante de service social » J.O. du 10 aout 1968 (pages 7795 et 7796)

⁸ Arrêté du 15 novembre 1968 « Répartition de l'enseignement théorique, des travaux pratiques et des stages de la première année d'études préparatoires au Diplôme d'Etat d'assistant et assistante de service social » J.O. du 1^{er} décembre 1968 (page 11292). Les annexes détaillant la répartition des enseignement ont été publiés dans Les Feuilles de l'ANAS N° 81, 1^{er} trimestre 1969, Paris

- une conscience critique ;
- un esprit de recherche ;
- un esprit de synthèse.⁹

- Financement des études par l'Etat

Cette vague de changements de l'après 68 a vu encore une autre revendication exaucée : la gratuité des études. Ceux-ci étaient payants, et même si des systèmes de bourses existaient, restaient relativement élitistes et difficiles d'accès. C'est vers 1973 que la gratuité sera effective et le fonctionnement des écoles de formation subventionnés par l'Etat. S'ensuit alors une augmentation considérable du nombre d'étudiants en formation portés par la motivation de changement social et d'emplois créés dans les services publics et privés.

1.2. Sociologie critique

Le courant de sociologie critique prend ses racines au cours des années 1960 dans les travaux sur les institutions coercitives et d'enfermement tel les prisons et l'asile psychiatrique. Ce sont les travaux de Foucault, Goffman et Castel, entre autres, qui analysent ces structures pour montrer leur fonctionnement sous-jacent et comprendre leur fonction sociale et les enjeux de pouvoir des professionnels et la hiérarchie. Ces analyses critiques sont des véritables recherches théoriques de construction de connaissances et ont eu un grand impact sur l'organisation de certaines institutions qui ont ainsi été remises en question. Or, cette approche théorique s'est transformée, sous l'impulsion des mouvements contestataires de l'après 68, en pratiques militantes dont l'objectif n'était pas de comprendre mais de transformer.

Au cours des années 1970 le Travail social a été pris à partie par les courants de sociologie critique qui l'ont désigné comme instrument de normalisation et de contrôle social des populations « marginales ou déviantes », comme on disait à l'époque. Le travail social était une cible facile car moins inscrite dans le pouvoir institutionnel que les psychiatres ou les juges. La première publication emblématique a été le numéro de la revue *ESPRIT* de 1972¹⁰ intitulée « Pourquoi le Travail social ? ». Mais ensuite, de nombreux autres auteurs ont produit bien des publications au cours de la décennie, dont le livre de Verdès-Leroux est probablement le plus connu.¹¹ Le travail social a ainsi été accusé par ces « penseurs du social » de manière très violente, considéré comme une activité ayant pour fonction de stigmatiser et invalider les pauvres.

⁹ PASCAL Henri et DE ROBERTIS Cristina (1994) *Evolution de la formation des assistants sociaux*, dans La Revue Française de Service Social « 50 ans de service social, quelques repères » N° 173 – 174, ANAS, Paris

¹⁰ Revue *Esprit*, *Pourquoi le travail social ?* numéro 4/5, Paris, avril-mai 1972

¹¹ Verdès-Leroux Jeannine, *Le travail social*, Paris éd. de Minuit, 1977

Ce n'est que vers la fin de la décennie que l'on voit surgir des écrits qui cherchent à reconstruire une image plus positive du travail social¹² en attendant l'éclosion de publications du début des années 1980.

1.3. Influences internationales

C'est aussi au cours des années 70 que l'influence des courants théoriques portées par l'analyse systémique prend de l'importance en travail social. En provenance notamment du Québec des initiations et formations se mettent en place sur l'intervention avec une approche des systèmes appliqués à la pratique du travail social. Certaines méthodes de travail ont été introduites par des publications et des formations : l'intervention en temps de crise, l'intervention à court terme, le travail avec le groupe familial.

Ces courants de pensée prendront racine et vont se développer dans les années suivantes. De plus, des travaux sur ce qui relie les méthodes d'intervention sont publiés, des séminaires et journées d'études sur la méthode générique du travail social donnent des éléments pour combiner et articuler les façons de faire. La théorisation en France de « l'approche globale » plus centrée sur une vision intégrée et holistique de l'intervention se développe. Elles ont produit un questionnement important des références psychanalytiques prédominantes du case-work de l'époque.

1.4. Les changements dans la formation des ASS

La formation initiale des ASS impactée par les modifications de l'après 68 (voir point 1.1) tend aussi à se modifier. La formation aux différentes méthodes individuel, groupe et communautaire des étudiants se développe et rend réelle l'application du programme d'études de 1962. Des initiations à la recherche sont mises en place avec des travaux spécifiques tels que l'étude de besoins, de clientèle ou l'analyse du terrain.

De plus des formations continues aux méthodes d'intervention collective deviennent une réalité ainsi que celles à l'approche globale ou générique. La formation des formateurs de stage se structure avec un contenu très centré sur la pédagogie et la méthodologie professionnelle.

La formation à la supervision, formation supérieure, tente des innovations avec une supervision plus globale et non rattachée à une seule dimension ou méthode. Ces expérimentations de décloisonnement des méthodes sont une constante de cette décennie. Les formations à la supervision sont reconnues et reprises dans le cadre du Diplôme supérieur du travail social (DSTS) créée en 1978.

Tout cela prépare la réforme des études de 1980 dont la principale innovation est l'obligation d'un mémoire de pré recherche comme l'une des épreuves de fin d'études.

¹² Voir entre autres :Guerrand R H et Rupp Marie Antoinette, 1978, *Brève histoire du service social en France (1896-1976)*, Ed. Privat, Toulouse /Chevreuse (collectif), 1979, *Pratiques inventives du travail social*, Editions ouvrières, Paris/Beauchard Jacques (sous la dir.) 1979, *Identités collectives et travail social*, Ed Privat, Toulouse

C'est dans ce contexte des années 1970, riche et mouvementé, que se forgeront d'abord l'idée et ensuite la réalisation de ce livre « Méthodologie de l'intervention en travail social ».

2. L'auteure

2.1. Un itinéraire international fécond

Tout comme mes parents je suis née à Buenos Aires (Argentine) mais ils étaient tous deux issus de familles d'immigrants très modestes du début du 20^e siècle. Les grands parents paternels étaient venus du sud de l'Italie, du côté de Salerne, les maternels étaient originaires de Barcelone en Espagne.

Mon père a obtenu une bourse pour faire des études postdoctorales au MIT (Massachusetts Institut of Technology) à Boston (Etats Unis d'Amérique). C'est là que mon frère est né, et que moi j'ai initié ma scolarité dans l'école maternelle du quartier. La perméabilité propre à cet âge a fait de moi une enfant parfaitement bilingue à 5 ans.

Ma famille s'est installée ensuite à Montevideo (Uruguay) où j'ai poursuivi ma scolarité primaire et secondaire dans une école privée bilingue (espagnol – anglais) ce qui m'a permis d'apprendre à lire et écrire dans les deux langues.

Au cours de mes études d'assistante sociale, toujours à Montevideo, j'ai pu mettre à profit mes connaissances en anglais. Mon père qui voyageait régulièrement aux Etats Unis pour son travail, m'a apporté les deux livres de Mary Richmond¹³ et celui d'Helen Harris Perlman¹⁴. Ces livres n'étaient pas traduits en espagnol à l'époque et ils ont été à la source de ma formation professionnelle.

Après mon diplôme d'assistante sociale j'ai obtenu une bourse d'études d'un an aux Etats Unis d'Amérique. J'ai pu ainsi mettre au profit mes connaissances de la langue et la culture pour suivre au mieux un enseignement centré sur le service social avec des groupes. Les deux expériences le plus marquantes de ce voyage furent les cours de Gisèle KONOPKA à l'Université de Minneapolis, et un court séjour à San Francisco pour découvrir les travaux de Virginia SATIR sur la communication intrafamiliale et l'intervention avec le groupe familial. C'était les prémices de l'analyse systémique naissante en Californie et de ce qu'on appellerait plus tard l'école de Palo Alto. J'avais 20 ans à l'époque et regardais le travail social avec des yeux émerveillés.

De retour en Uruguay j'ai travaillé comme assistante sociale dans la Caisse d'Allocations Familiales, au dispensaire de soins de santé mentale pour les familles allocataires, et j'ai donné, en tant que vacataire, quelques cours sur le service social de groupe dans deux centres de formation : une école privée catholique de service social et l'association de jeunes chrétiens qui formait des animateurs.

¹³ Mary E. RICHMOND, 1917, *Social Diagnosis*, Russel Sage Foundation, New York, USA

Mary E. RICHMOND, 1922, *What is social case-work?*, Russel Sage Foundation, New York, USA

¹⁴ Helen Harris PERLMAN, 1957, *Social Casework, a problem-solving process*, The University of Chicago Press, Chicago USA

A cette époque, j'ai participé à toute la réflexion sur le mouvement de « reconceptualización » du service social en Amérique Latine, qui cherchait à redéfinir la profession dans le contexte de refus du sous-développement et revisitait les concepts et enseignements d'une profession qui restait encore très inspirée par l'orientation nord américaine.

C'est avec ce bagage, et encore très jeune, que je suis arrivée à Paris (France) en 1967. C'était vraiment une terre étrangère dont j'ignorais les codes et balbutiais à peine la langue. Commence alors une nouvelle période de vie avec des grandes adaptations à assumer et beaucoup à apprendre.

En France, mon diplôme uruguayen n'étant pas valable car le service social est une profession réglementée, j'ai alors rapidement décidé de passer le diplôme d'État Français pour pouvoir exercer et m'intégrer au milieu professionnel. Cela n'a pas été une mince affaire, mais avec l'orientation de l'ANAS et le soutien de Geneviève Morinière, directrice de l'École Normale Sociale (ENS) de Paris, ce projet a pu se concrétiser. Durant une année d'études j'ai parfait à l'ENS mes connaissances en droit et législation et structures sociales françaises. J'ai travaillé pendant cette période en qualité de secrétaire trilingue, mais en réalité faisant fonction d'assistante sociale, dans un dispensaire d'hygiène mentale spécialisé auprès de malades étrangers. Mes connaissances des langues, surtout l'espagnol et un peu de portugais, étaient indispensables au suivi de personnes souvent analphabètes et méconnaissant la langue française. Ce travail a été validé comme stage professionnel et m'a permis ainsi d'être présentée au DEAS en juin 1969. J'ai réussi cette épreuve avec un très bon score : 5^{ème} sur 350 candidats présentés dont 232 reçus au diplôme.

Dès septembre 1969 j'ai été embauchée comme cadre pédagogique à l'ENS avec d'autres collègues jeunes et formées aux méthodes de service social (case-work, travail social communautaire). La nouvelle équipe a alors participé au renouveau de l'enseignement du service social dans la dynamique de transformation de l'après mai 1968. Nous avons changé les modalités d'études, instauré des petits groupes d'enseignement des trois méthodes, ouvert une formation continue au travail social communautaire pour les formateurs de stage, accueilli en 1974 les travailleurs sociaux réfugiés politiques latino-américains et organisé pour eux une formation d'adaptation leur permettant d'exercer en France avec un examen spécifique de compétences.¹⁵ Cette expérience fut acceptée par le Ministère qui a officialisé cette formation pour tous les titulaires de diplôme d'assistant social étrangers. J'ai aussi participé à la mise en place et développement des premières formations des monitrices de stage organisés dans plusieurs départements.

Bref une période très intense et créative au cours de laquelle j'ai bénéficiée d'une formation à la supervision en travail social générique, ayant comme particularité d'être la première formation pour des superviseurs toutes méthodes confondues: individuel, groupe et communautaire. Auparavant les formations de superviseur étaient centrées uniquement sur le service social individualisé. Ces formations ont été homologuées Diplôme supérieur du travail social lorsque s'est crée ce diplôme supérieur officiel en 1978.

¹⁵Voir DE ROBERTIS Cristina « Origine de la formation d'adaptation des assistants de service social étrangers en France (1973-1976) Une solidarité instituante » *Les Temps du Social* n° 11 juin 2009 (peut être consulté sur le site www.grehss.fr)

Forte de tous ces acquis, riche de tant de changements et expériences j'ai décidé en 1977 de reprendre du travail pratique. J'ai été embauchée au Service social de l'Enfance du Val de Marne, protection de l'enfance sous mandat judiciaire. Cette embauche s'est faite non sans réticences de la part de la direction car elle considérait que j'étais surdiplômée pour le poste. Ce fut une expérience pleine d'enseignements où j'ai retrouvé le contact avec les usagers, les partenaires, l'accomplissement d'une mission, le plaisir d'être assistante sociale.

C'est à cette période que j'ai décidé d'écrire le livre Méthodologie de l'intervention en travail social. Et c'est tout en exerçant comme praticienne qu'il a été conçu et rédigé.

2.2. Écrire : pourquoi, pour quoi ?

J'ai toujours beaucoup aimé écrire et déjà au lycée j'étais très bien noté pour les rédactions et dissertations. Sur le plan professionnel, avant d'écrire ce livre, j'avais publié quelques articles :

« **La demande en travail social** » - dans *La revue Française de Service Social* N° 120, 4^{ème} trimestre 1978, ANAS, Paris

« **Éléments sur le processus de travail social communautaire** » qui ne fut publié dans *Revue FORUM (Comité de Liaison des Centres de Formation Permanente et Supérieure en Travail social)* N° 22, que longtemps après sa rédaction, en 1982.

C'est entre 1977 et 1979 que ce livre a été écrit et sa première publication date de décembre 1981.

Cela représentait un grand défi personnel, j'avais beaucoup enseigné le service social, j'exerçais comme professionnelle auprès de familles en grande difficulté, pouvais-je retrouver entre ces deux fonctions professionnelles les articulations, les liens, les adéquations entre savoir et savoir faire ? Il s'agissait bien de faire ce qu'on enseigne, et d'écrire ce que l'on fait.

D'autre part, je souhaitais combler un vide important car en France il n'y avait pas à l'époque de matériel d'enseignement issue de la pratique et la réalité française. Les publications étaient le plus souvent des traductions d'ouvrages nord américains ou québécois et il n'existait pas une conceptualisation – systématisation française du savoir faire professionnel.

Il fallait aussi dépasser le « case-work » dominant en France, encore très porté par la psychanalyse et la psychologie dynamique qui, à mon avis, tronquait la compréhension de la réalité en ne focalisait que sur les aspects relationnels et psycho affectifs, et laissait de côté les aspects sociaux et économiques.

Je voulais aussi conforter l'identité professionnelle des assistantes sociales malmenées par les écrits de la sociologie critique de l'époque. Il me semblait que tout le courant critique simplifiait beaucoup les choses et procédait par stéréotypes. Au lieu d'analyser la complexité des situations il se résumait à des slogans : normalisation et contrôle social. J'étais moi-même à l'époque militante syndicale très engagée, j'adhérais aux perspectives d'avènement d'une société meilleure, plus juste, plus équitable. Mais je ne me retrouvais

pas dans ce discours critique que je condamnais d'autant plus que le travail social était une cible facile qui ne savait guère répondre ou se défendre. Il fallait donc dire ce qu'on fait, comment on le fait et pourquoi, pour affirmer le bienfondé de la solidarité, la nécessité de s'occuper des personnes les plus délaissées, de leur venir en aide et rendre visible et lisible un travail social engagé et techniquement compétent, performant dirait on aujourd'hui.

2.3. Ecrire pour qui ?

Ce livre a été écrit pour les étudiants en service social pour baliser le chemin des connaissances à acquérir pour devenir un professionnel. Donc il s'agissait d'un manuel d'enseignement, conçu comme tel, qui organise un ensemble de savoirs et savoirs faire pour les rendre assimilables.

Mais au delà des étudiants il a aussi été écrit pour les professionnels en exercice pour valoriser leur action et mettre des mots sur leur savoir faire. Pouvoir dire c'est déjà une manière de reconnaître ce qu'on fait et de transmettre aux autres une image valorisée de nos qualités et nos compétences.

Lorsqu'on écrit un ouvrage on écrit aussi, et peut être surtout, pour soi. Pour organiser et clarifier sa pensée, pour passer des aléas d'une pratique pleine d'incertitudes à des généralisations éclairantes mais forcément réductrices. Peut être aussi il s'agissait pour moi de trouver le fil conducteur qui reliait toutes ses influences différentes pour leur donner corps et cohérence. Cet effort de communication et de transmission a été difficile et long, mais aussi porteur d'une grande satisfaction. Satisfaction de voir ce livre accepté par l'éditeur dès le départ et sans modifications, satisfaction de voir l'accueil qui lui a été réservé dans les centres de formation et le milieu professionnel. Il m'a permis avec plaisir d'accomplir l'une des exigences de vie transmises par mes parents : laisser après soi un enfant, un arbre, un livre...

3. Les idées force de ce livre

3.1. Une démarche de conceptualisation/systématisation

Ce livre propose une conceptualisation / systématisation des pratiques des travailleurs sociaux en intervention sociale d'aide à la personne et s'emploie à mettre en lumière le savoir faire des professionnels.

Conceptualisation car il se fonde sur des concepts clés définis qui orientent et construisent le propos : aide, changement, contradiction, interdépendance et équilibre dynamique. Ce sont les bases des orientations proposées et qui donnent sens à l'ensemble.

Systématisation car il s'agit de dégager les aspects commun aux pratiques particulières et diverses qui constituent le faire quotidien. Cette démarche de systématisation nécessite de retrouver les constantes, nommer les convergences, passer du particulier au général. Cet effort de construction théorique à partir des pratiques ne va pas sans une certaine

simplification et généralisation car la complexité inhérente aux situations particulières est réduite aux aspects communs à l'ensemble. Toutefois, le propos, classé et organisé, gagne ainsi en clarté et permet de montrer la cohérence de ce qui est fait.

Cette démarche permet d'articuler de manière dialectique la théorie et la pratique. La théorie éclaire la pratique, la pratique produit de la théorie, et, en boucle, la nouvelle théorie enrichit la pratique... Les rapports entre théorie et pratique ne s'opposent pas, ils sont interconnectés et s'alimentent l'un à l'autre.

3.2. Une démarche dynamique et complexe

Loin des recettes ou des catalogues de « bonnes pratiques », et malgré l'aspect général des concepts et techniques proposées, ce livre présente une démarche complexe et organisée. Ainsi sont déclinées les différentes phases de la méthode d'intervention en service social mais aussi leur interrelation et leur simultanéité. Alors la méthodologie est déclinée non seulement en étapes mais aussi en termes de processus.

La démarche en termes de méthode et de processus es la même quelque soit la dimension de l'usager auquel on s'adresse : individu, famille, petit groupe, communauté... Le classement en deux grandes méthodes d'intervention (ISAP et ISIC), aux connaissances et techniques particulières et différenciées, n'enlève rien à leurs points communs. Ils suivent notamment la même démarche selon les phases suivantes : demande ou problème social, recueil des données et analyse de la situation, évaluation diagnostique, élaboration du projet d'intervention et contrat, mise en œuvre de l'intervention, évaluation des résultats et clôture. Si on peut les séparer aux effets d'étude, ces phases se retrouvent souvent combinées et reliées dans la pratique suivant un mouvement en spirale. Cette dynamique est le propre de la complexité de la démarche.

3.3. Rupture avec le modèle médical prédominant

Depuis les écrits de Mary Richmond le travail social a structuré sa méthodologie en référence au modèle de la méthode clinique suivi tant par les médecins que par les psychiatres ou psychologues. Il s'agit de – au chevet du malade – comprendre une maladie à partir des nombreux symptômes, poser un diagnostic, un pronostic et donner une prescription en vue, au mieux, de la guérison, au pire, d'une amélioration et stabilisation de la maladie. Ce modèle médical pose le praticien comme celui qui « sait » ce dont l'autre souffre, il est celui qui décide et dont la parole est celle d'un connaisseur.

Le modèle d'intervention proposé dans ce livre est, lui, axé sur le concept de changement. Il cherche à comprendre dans chaque situation la dynamique de vie qui l'anime, les forces positives et négatives en présence, les capacités et potentialités des personnes ainsi que les ressources qui pourront être mobilisés en sa faveur tant par lui-même que par les politiques sociales disponibles. Le TS intervient pour soutenir les changements en cours et en susciter de nouveaux. Il s'appuie sur les aspects positifs et dynamiques des personnes et de leur

entourage pour les reconnaître, les valoriser et accroître ainsi leur confiance en soi et leur autonomie.

3.4. Utilisation éclectique des références théoriques en sciences sociales

Alors que le service social individualisé était à l'époque orienté principalement vers la théorie de psychologie dynamique et la psychanalyse, l'analyse systémique se frayait un chemin dans les formations au travail social. De plus une certaine recherche sur des modalités d'intervention en phase avec chaque discipline était aussi présente dans les débats de l'époque. Est-ce que le travail social était une application pratique de telle ou telle théorie de référence ? Est-ce que chaque approche théorique induisait des modèles d'intervention spécifiques ? Plusieurs auteurs de l'époque ont développé ces choix¹⁶.

Le choix de ce livre s'est donc situé en rupture avec ces orientations théoriques. Il propose une utilisation diversifiée et multiple des apports des sciences sociales en incorporant des éléments sociologiques et psychosociologiques à l'époque souvent absents des analyses de situations pratiques. Cette approche éclectique soutient que le travail social utilise, pour ses propres objectifs d'intervention, des connaissances diverses issues des sciences sociales et qu'il les emploie notamment dans l'analyse pluri référentielle des situations des personnes.

Cela lui permet d'adapter la contribution des sciences sociales à son objectif de transformation et d'amélioration des problèmes sociaux rencontrés par les personnes. Ainsi chaque TS utilise ces connaissances pour éclairer et comprendre les situations et agir en vue d'un changement. Leur utilisation diversifiée permet une plus grande créativité.

Rappelons nous qu'il faudra attendre 2004 pour que le référentiel professionnel et de formation des assistants de service social **nomme** les apports des sciences sociales comme « contributives » au travail social. Dans une certaine mesure ce livre a donc été précurseur d'un changement d'optique important.

3.5. Construction de professionnalité

Ce livre représente aussi un engagement pour une construction professionnelle du travail social, et c'est comme tel qu'il a été accueilli et diffusé par la profession. Il a été publié au début de la mise en place d'un nouveau plan d'études (1980) qui définissait le faire du TS en termes de « méthodes d'intervention en service social » tout en gardant la différenciation des trois méthodes (individuel, groupe et communautaire) existante dans le programme de 1962.

Il a été prévu comme un outil de réflexion et d'analyse de la pratique en travail social et aussi comme un outil de formation. Parmi ses propositions, l'idée que bâtir une profession nécessite construire un savoir transmissible à partir de sa pratique :

¹⁶ Voir : Crapuchet Simone, 1974, *Science de l'homme et professions sociales*, Toulouse Privat
Du Ranquet Mathilde, 1981, *Les approches en service social*, Paris, Centurion / Edisem

« Une profession se définit – entre autres choses – par un corps de connaissances et de techniques transmissibles, un savoir qui est suffisamment élaboré pour pouvoir constituer une matière d’enseignement et d’apprentissage pour les nouvelles générations. Mais le dynamisme vital d’une profession se mesure aussi à sa capacité de création et d’expérimentation, à l’élaboration qu’elle fait de sa théorie à partir de sa pratique, à la définition de ses méthodes en fonction des buts poursuivis. » (p. 87)

Mais qu’est-ce une profession ? Elle est souvent analysée en fonction de certains critères dont les deux principales sont : une compétence techniquement et scientifiquement fondée et une polarisation vers le service rendu à la collectivité, le tout garanti par la mise en œuvre de normes déontologiques qui règlent l’activité des membres du groupe professionnel.

Parmi ce qui constitue les caractéristiques de la construction de la professionnalité, ce livre apporte bien un système de connaissances méthodologiques et techniques complexes, issues soit des disciplines contributives au Travail social, soit élaborés par la profession elle-même à partir de la systématisation de sa pratique et de la recherche. Il pose les bases à partir desquelles les forces de changement, de créativité et d’expérimentation, qui exigent des adaptations aux nouvelles réalités, pourront s’épanouir.

Septembre 2017

Livres publiés¹⁷

DE ROBERTIS Cristina 1982 *Méthodologie de l'intervention en Travail Social* Paris Centurion Coll. Socio-guides 316 p.

2^e édition 1995 Bayard Editions Collection Travail Social, 3^e édition Bayard Editions 2007, 4^e édition Presses de l’EHESP collection politiques et interventions sociales 2018

DE ROBERTIS Cristina et PASCAL Henri 1987 *L'intervention collective en travail social. L'action auprès des groupes et des communautés* Paris Centurion Coll. Socio-guides 304 p. réédition en 1995 par Bayard Editions dans la collection Travail Social

DE ROBERTIS Cristina (sous la direction de) 1993 *Le contrat en travail social* Paris Collection Travail Social – Bayard Editions – 266 pages

DE ROBERTIS Cristina 2003 *Fundamentos del Trabajo Social. Etica y metodología* Valencia Editorial Nau Llibres, Ediciones Culturals Valencianes, SA – 183 pages

DE ROBERTIS Cristina, ORSONI Marcelle, PASCAL Henri, ROMAGNAN Micheline 2008 *L'intervention sociale d'intérêt collectif. De la personne au territoire* Rennes Presses de l’EHESP Coll. Politiques et interventions sociales 301 p.

¹⁷ Ne sont cités ici ni les différentes traductions de ces livres ni les très nombreux articles de l’auteure publiés dans de diverses revues

DE ROBERTIS Cristina 2011 *Herman C. KRUSE Un reconceptualizador del servicio social*.
Buenos Aires Lumen-Humanitas 160 p.

Numéros de *Les temps du social (nouvelle série)* accessibles sur le site du GREHSS :

N° 1 : « Bousila (1950-1962) : un centre social dans un bidonville algérien durant la guerre d'Algérie » (Henri PASCAL) juin 2016

N° 2 : « Éléments sur les débuts de la Fédération des centres sociaux en Provence » (Dossier documentaire) novembre 2016

N° 3 : « Recherche sur les pratiques professionnelles des assistantes de service social à Marseille de 1945 à 1965 » (plusieurs auteurs) février 2017

N° 4 : « Bénévoles et professionnels dans l'histoire du travail social » (Henri Pascal et Jacqueline Félician) juin 2017

N° 5 : « Alger 27 mai 1956 : assistantes sociales réquisitionnées pour une opération de police » (Henri Pascal) décembre 2017

N° 6 : « Les sages femmes et les infirmières, des agents de médicalisation dans le département des Bouches du Rhône au XIXe siècle » (Soizic Morin) juin 2018

N° 7 : « Dossier documentaire Alice Salomon » mai 2019

N° 8 : « Sur la polyvalence de secteur » (Lucienne Chibrac) décembre 2019

N° 9 : « Le service social en mai 1968 : le mouvement et l'onde de choc dans la formation » (plusieurs auteurs) janvier 2020

N° 10 « Un regard sur l'histoire de la méthodologie d'intervention des assistantes de service social » (Henri Pascal) mars 2020

Les Temps du Social est la revue du Groupe de Recherche en Histoire du Service Social (GREHSS). Sa parution est irrégulière. Son objectif est de publier des documents éclairant sur l'histoire du service social ou des recherches sur ce thème.

Tous les numéros de la revue sont accessibles sur le site du GREHSS : www.grehss.fr

Pour toute correspondance écrire au GREHSS

Adresse Postale : GREHSS Cité des associations boîte aux lettres 192
93 La Canebière
13233 Marseille Cedex 20

Adresse Internet : greh.servicesocial@orange.fr