



L'intervention sociale d'aide à la personne

Nouvel avant-propos de
Cristina De Robertis



Rapport du Conseil supérieur du travail social

 POLITIQUES *ET* INTERVENTIONS SOCIALES 

2014

PRESSES DE L'ÉCOLE DES HAUTES ÉTUDES EN SANTÉ PUBLIQUE

Avant-propos

Un rapport fondateur

Cristina De Robertis

Le rapport du Conseil supérieur du travail social (CSTS) que nous présentons ici a été remis au ministre en 1996 et publié ensuite par les Éditions ENSP en 1998. Depuis cette date, l'intérêt qui lui est porté par des institutions, des professionnels et des étudiants en travail social n'a pas décliné, son niveau de diffusion n'a jamais faibli. Comment expliquer, plus de quinze ans après, qu'il garde une telle actualité? En quoi s'agit-il d'un texte fondateur et précurseur, qui marque une époque et oriente la période suivante?

Le rapport est le produit des tensions et conflits de son époque : mouvement de grève des assistants de service social en 1991 ; médiation et étude de la commission présidée, au nom du ministre des affaires sociales, par M. Blocquaux ; mission « Déontologie du travail social » présidée en 1992 par M. Rosenczveig. Ce fut une période tendue, emplie de malaise et de transformations, qui a produit un travail constructif avec la commission d'étude sur les enquêtes sociales animée par Mme Jacqueline Bonneau, conseillère technique et pédagogique au ministère. Le rapport de cette commission sur les enquêtes sociales propose, parmi ses recommandations, de « clarifier le cadre conceptuel de l'intervention sociale d'aide individualisée [car] les concepts de référence n'ont pas fait l'objet d'une réflexion récente dans un contexte fortement modifié. À l'instar de l'étude qui a été conduite par une commission du CSTS de 1986 à 1988 sur l'intervention sociale d'intérêt collectif, il conviendrait d'opérer une démarche similaire pour l'intervention de caractère individuel. Ce travail pourrait être confié à une commission du CSTS¹ ». Cette même année 1993, reprenant les termes de ce rapport, le ministre donne mandat à un groupe de travail du CSTS pour

1. Ministère des affaires sociales et de l'intégration, Direction de l'action sociale, *Enquêtes sociales : fondements et légitimité*, rapport de la commission d'étude sur les enquêtes sociales, 1993, p. 73.

mener « une réflexion de clarification du concept de l'intervention sociale d'aide individuelle ». Ce groupe de travail du CSTS, auquel j'ai participé en qualité d'expert et membre du comité de rédaction, était placé sous l'autorité du vice-président du CSTS, Jacques Ladsous, Brigitte Bouquet étant rédacteur principal et François Roche président de la commission ISAP. Le travail de ce groupe s'est caractérisé par une coopération intense, un va-et-vient entre conception collective et contributions individuelles, un grand nombre de personnes et de représentants institutionnels auditionnés. Tout cela pour aboutir à un texte qui manifeste la richesse du travail, les tensions et contradictions en présence et, finalement, la dynamique de l'ISAP.

Les objectifs de ce rapport étaient :

1. Actualiser les références théoriques et le cadre conceptuel de cette pratique en tenant compte des changements de la société et des diverses voies proposées par les sciences sociales.

2. Refonder l'intervention sociale d'aide individuelle, centrée sur les capacités et les compétences des personnes, présenter le processus dynamique et le déroulé de l'action, ainsi que les conditions requises pour bien la pratiquer.

Cet avant-propos interroge trois sujets. Tout d'abord, la façon dont ce rapport repense les fondements de l'intervention individuelle en travail social et ses principales contributions. Ensuite, les influences et les orientations qu'il a produites et qui ont ensemencé la décennie des années 2000. Et, finalement, en quoi ce texte reste encore aujourd'hui d'une grande actualité et un outil indispensable dans le renforcement des compétences des travailleurs sociaux.

Repenser les fondements de l'intervention individuelle en travail social

Quels ont été les principaux apports de ce rapport et son originalité à l'époque de sa publication ? Il s'agissait, en effet, de revisiter les concepts et d'établir des fondements à partir des pratiques et idées existantes dans une réalité en transformation.

Une nouvelle définition

L'une de ses contributions essentielles a été d'établir une nouvelle appellation pour les pratiques d'intervention individuelle en travail social. Historiquement, cette méthode d'intervention a eu différentes appellations :

– « service social de cas » à l'époque de Mary Richmond et de la 1^{re} conférence internationale de service social (1928-1930) ;

– « *case work* » dans les années d'après-guerre lors des formations proposées par les Nations unies au service social européen ;

- « aide psycho-sociale individualisée » dans les années 1960-1970 ;
- « service social individualisé » dans le programme d'études de 1980 des assistants de service social, qui était en vigueur à l'époque de l'élaboration de ce rapport par le CSTS.

Tout en tenant compte de cette histoire, et afin de donner toute sa place au concept de « personne », la nouvelle appellation « intervention sociale d'aide à la personne » (ISAP) a été unanimement retenue par les membres de la commission et définie dans les termes suivants :

« L'intervention sociale d'aide à la personne est une démarche volontaire et interactive, menée par un travailleur social qui met en œuvre des méthodes participatives avec la personne qui demande ou accepte son aide, dans l'objectif d'améliorer sa situation, ses rapports avec l'environnement, voire de les transformer.

Cette intervention est mandatée par une institution qui définit, par son champ légitime de compétence, le public concerné.

L'intervention sociale d'aide à la personne s'appuie sur le respect et la valeur intrinsèque de chaque personne en tant qu'acteur et sujet de droits et des devoirs². »

Un élargissement des professions concernées

Alors que le service social individualisé était une méthode théorisée et élaborée depuis ses origines par le service social et qu'il figurait parmi les « savoirs fondateurs³ » des assistants de service social, le CSTS se propose de l'étendre à l'ensemble des métiers et professions sociales. Il s'agit donc d'une tentative d'élargissement pour construire des références communes et transversales aux professionnels du travail social et rendre des méthodes d'intervention éprouvées à la portée de tous.

Ainsi, depuis le décret n° 2009-1084 du 1^{er} septembre 2009 qui réforme leur diplôme d'État, les conseillères en économie sociale familiale (CESF) ont, dans leur référentiel, le domaine de compétences « Intervention sociale » (DC2) dont l'ISAP fait partie. Il s'agit, selon les textes, de « construire avec la personne un projet individualisé dans le cadre d'un double registre préventif et curatif ». Toutefois, cette transposition ne figure pas dans les nouveaux textes des professions éducatives.

Une actualisation théorique

La commission du CSTS a entrepris un travail considérable d'actualisation théorique de l'ISAP. En effet, cette méthode était jusqu'alors guidée principalement par les théories psychologiques et psychanalytiques. Les travaux se sont alors orientés vers des références plus sociologiques, notamment

2. Cf. *infra* l'encadré 1 dans l'introduction.

3. Perrot G., Fournier O., Salomon G.-M., *L'intervention clinique en service social. Les savoirs fondateurs (1920-1965)*, Rennes, Éditions ENSP, 2006.

les travaux sur la sociologie du sujet, ayant pour effet d'apporter une conception plus globale de l'homme en société et de mettre en perspective les changements sociétaux.

Le droit aussi a été mis à contribution puisque le CSTS s'est appuyé sur le renforcement des droits des personnes : des chartes internationales telles que la Déclaration universelle des droits de l'homme (1948) ou celle des droits de l'enfant (1990), ainsi que des évolutions du droit français de protection des personnes.

Cette mise en perspective des changements sociaux et légaux aboutit à une autre conception de l'individu défini comme « personne » et comme « sujet ». Sur ce point, l'approche philosophique apporte matière à réflexion éthique, car « l'autre » est aussi une préoccupation centrale.

Le concept de « personne »

C'est à partir de cet ensemble de références théoriques revisitées que la commission du CSTS définit le concept de « personne » : être individuel, unique, singulier, mais aussi être social lié à ses relations de proximité (famille, groupes d'appartenance) et à ses relations sociales (organisations, institutions). Dans cette dualité, la personne existe également dans sa citoyenneté en tant que membre actif et agissant de la société. Ainsi, le CSTS définit trois formes d'action correspondantes :

- « 1. L'action propre à l'identité de la personne (restructuration, restauration de l'identité) ;
2. L'action relative au lien social, notamment la fonction d'aide, de médiation, de négociation particulière au travail social ;
3. L'action en faveur de la citoyenneté⁴. »

Se construit ainsi une éthique de conviction qui postule l'obligation impérieuse de mettre la personne au centre de l'intervention sociale, c'est-à-dire lui redonner toute sa place de sujet, d'acteur et de décideur. Il s'agit de travailler avec ses forces, de lui permettre de transformer ses capacités en compétences et, surtout, de ne pas la rendre responsable et/ou coupable de ses difficultés. C'est à partir de cette conception de l'autre qu'est présenté, dans la deuxième partie du rapport, le déroulé de l'ISAP.

Le déroulé de l'ISAP

L'ISAP est un processus dynamique de travail avec la personne. Les étapes de cette relation, entre un professionnel de l'aide et une personne ayant besoin de soutien et d'accompagnement, sont présentées dans le chapitre 4, agrémentées de quelques exemples significatifs. Même si ce déroulé reste classique par rapport à d'autres textes de l'époque, il officialise une démarche

4. Cf. *infra* la conclusion du point 2.2.

professionnelle et lui confère une définition authentifiée. Également, dans cette partie, quelques éléments nouveaux sont étudiés qui correspondent bien aux évolutions de la société et des problèmes sociaux :

- la rencontre avec la personne est analysée de manière très détaillée, incluant des considérations sur le lieu de la rencontre et le type de population ou la situation (urgence, autorité) ;
- la question de la non-demande et de l'exigence d'aller vers l'autre, rarement traitée dans la littérature professionnelle, est abordée ;
- l'évaluation diagnostique, le projet et le contrat avec la personne sont également analysés.

Une des originalités de ce rapport est qu'il apporte à la fois une analyse théorique renouvelée, une affirmation des principes éthiques et une opérationnalisation de la démarche dynamique d'aide en articulant les trois dimensions de savoirs : savoir, savoir-être et savoir-faire.

Les conditions d'exercice professionnel

Tout cela requiert des conditions d'exercice spécifiques que le rapport rappelle dans le chapitre 5. Il souligne l'importance d'un certain nombre de conditions indispensables pour le bon déroulement de l'ISAP tout en dénonçant les déficiences, incohérences et dérives, constatées dans certaines institutions, qui peuvent nuire à sa qualité. Des conditions liées au temps nécessaire pour l'intervention, à la disponibilité et l'ouverture, à l'articulation de l'individuel et du collectif sont indispensables.

Mais encore, le rapport souligne l'importance de la confidentialité des informations, le respect de la vie privée de la personne et la tâche délicate de partage des informations au sein d'un travail d'équipe et au bénéfice de la personne. D'autres questions telles celle de l'informatisation de l'action sociale ou de la violence à l'encontre des travailleurs sociaux sont soulevées. Ces problèmes feront d'ailleurs l'objet de travaux ultérieurs du CSTS⁵.

Parmi les exigences posées, le rapport affirme que la professionnalité est indispensable, l'ISAP nécessitant formation et qualification. Les professionnels sont une garantie de qualité d'intervention pour les personnes, même si d'autres acteurs peuvent aussi être présents dans l'action sociale (bénévoles, nouveaux métiers).

Les formes d'organisation du travail, les moyens techniques disponibles et les compétences des intervenants doivent être en cohérence avec les objectifs de l'ISAP.

5. CSTS, *Nouvelles technologies de l'information et de la communication et travail social*, Rennes, Éditions ENSP, 2001 ; CSTS, *Violence et champ social*, Rennes, Éditions ENSP, 2002.

Orienter les transformations

Le rapport *L'intervention sociale d'aide à la personne* a été à la source d'un grand nombre de travaux ultérieurs tout au long des années 2000. Certains rapports du CSTS des mandatures suivantes sont directement issus des questions qu'il a soulevées ou de ses propositions, comme celles évoquées ci-dessus. De même, d'autres rapports ont constamment fait référence à celui sur l'ISAP comme fondement et inspiration des nouveaux travaux. C'est par exemple le cas des rapports publiés en 2007 sur la personne au centre de l'action sociale et sur les nouveaux visages de la pauvreté⁶. Au-delà des seules études du CSTS, ce rapport sur l'ISAP est de plus cité en référence dans les travaux d'autres instances officielles telles que le Conseil économique et social⁷ ou l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS)⁸.

Ce rapport du CSTS est à l'origine de divers travaux, réflexions, et même d'orientations de politique sociale. Son influence s'est plus particulièrement fait sentir sur quatre sujets : le renouveau de la pensée éthique, la place centrale des usagers, l'approche intégrative des méthodes d'intervention et le renouvellement des formations en travail social.

Un renouveau de la pensée éthique en travail social

Initiée avec la mission « Déontologie du travail social » confiée en 1992 par le ministre à M. Rosenczveig, alors magistrat et directeur de l'Institut de l'enfance et de la famille (IDEF), la réflexion éthique n'a cessé depuis lors de se développer. Le rapport sur l'ISAP se saisit de cette question et la développe : toute la conception de la personne et de sa place dans l'action sociale est directement liée à cette redéfinition de l'éthique du travail social. Cette question fondamentale a été par la suite confirmée dans les travaux qui ont vu se prolonger cette recherche de sens et de positionnement.

En 2001, le CSTS publie un rapport sur l'éthique et la déontologie dans lequel il développe les questions de la confidentialité, du secret professionnel et de la participation des personnes. Il affirme notamment qu'il faut « développer et faciliter concrètement toutes les formes démocratiques de participation individuelle et collective des usagers aux actions éducatives et sociales qui les concernent⁹ ». Ce rapport livre ainsi une approche des

6. CSTS, *L'usager au centre du travail social*, Rennes, Éditions ENSP, 2007 ; CSTS, *Le travail social confronté aux nouveaux visages de la pauvreté et de l'exclusion*, Rennes, Éditions ENSP, 2007.

7. *Mutations de la société et travail social*, avis adopté par le Conseil économique et social, rapporteur M. Lorthois, Paris, Éditions des Journaux officiels, 2000.

8. Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement, ministère de la santé et des solidarités, IGAS, *L'intervention sociale, un travail de proximité : rapport annuel de l'IGAS*, Paris, La Documentation française, 2006.

9. CSTS, *Éthique des pratiques sociales et déontologie des travailleurs sociaux*, Rennes, Éditions ENSP, 2001.

valeurs du travail social et des codifications déontologiques existantes et émet des vœux pour que les questions éthiques soient davantage prises en compte par le CSTS. C'est d'ailleurs à partir de ce travail qu'une commission d'éthique sera créée au sein du CSTS et deviendra par la suite une instance permanente et confirmée.

En 2003, Brigitte Bouquet, titulaire de la chaire en travail social du Conservatoire national des arts et métiers (CNAM) et vice-présidente du CSTS, publie *Éthique et travail social*, un ouvrage devenu un classique. L'auteure s'interroge sur l'importance d'une éthique engagée des travailleurs sociaux :

« Les travailleurs sociaux ont à être des acteurs engagés. D'une part en posant la question essentielle de la place du sujet dans son altérité et sa permanence, et interroge (*sic*) la dynamique en termes de présence ou d'absence, de rôle actif ou de position d'objet, d'oubli ou de reconnaissance, de normalisation ou d'ouverture¹⁰. »

Revisiter la question éthique devient progressivement un impératif de l'action sociale : les chartes et principes éthiques sont établis, les commissions d'éthique sont créées dans des institutions, les instances officielles et les publications sont nombreuses¹¹.

La place centrale de la personne

En lien avec cette éthique revisitée, la place de la personne dans l'action sociale est l'un des prolongements le plus affirmés du rapport sur l'ISAP. L'impératif de mettre les personnes en situation d'être acteurs des interventions sociales qui les concernent¹², exposé tout au long du texte, va éclairer la pensée de l'action sociale des années suivantes.

Un nouvel état d'esprit et une conception différente de la personne se dégagent de ces nouvelles dispositions. Dans ce sens, le rapport sur l'ISAP a été l'interprète des idées de son temps et les a formalisées. Ces mêmes options se retrouvent dans d'autres secteurs de la société¹³, et plusieurs lois des années 2000 vont dans le même sens :

– La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale définit, dans son article 2, les objectifs du secteur dans les termes suivants : « Promouvoir l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, prévenir les exclusions et en corriger les effets. » Dans la section II de ce texte, l'article 7 est consacré aux « droits des usagers du secteur social et médico-social », parmi lesquels il est fait mention du libre choix des personnes parmi les prestations proposées, la garantie

10. Bouquet B., *Éthique et travail social : une recherche de sens*, Paris, Dunod, 2003, 2^e éd. 2012, p. 209.

11. Voir « Éthique et déontologie dans les nouveaux contextes », *Revue française de service social*, n° 247, 2012.

12. Cf. *infra* les « propositions générales ».

13. Telle la loi de lutte contre les exclusions adoptée le 9 juillet 1998 qui réaffirme la garantie d'accès aux droits fondamentaux pour tous.

de leur accès aux informations et leur participation directe (ou représentée) à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil qui les concerne.

– La loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé est le pendant sanitaire et établit aussi le respect des droits des malades, les principes de dignité, de non-discrimination, de confidentialité. Le chapitre 2 traite des « droits et responsabilité des usagers » (être informé, décider, donner son consentement, accéder aux informations...).

– La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées consacre plusieurs articles aux droits des personnes handicapées (droit à la solidarité, accès aux droits sociaux et aux services dans le cadre ordinaire). La présence et la participation des représentants des personnes handicapées dans les instances des établissements sont opérationnalisées.

Toutes ces lois qui structurent le secteur social et médico-social au cours des années 2000 proposent une approche de la personne à la fois à la source du droit et détentrice de droits auxquels elle peut prétendre. Ce sont ainsi les mêmes orientations que celles préconisées par le rapport sur l'ISAP qui se trouvent affirmées et légalisées.

Le CSTS a, lui aussi, poursuivi son travail sur cette question essentielle de la place centrale de la personne dans l'action sociale. Deux rapports significatifs ont été publiés en 2007 qui traitent de cette question :

– dans le premier, *L'usager au centre du travail social*, il est spécifié que « l'usager porteur de droits est aussi, comme l'a souligné le rapport du CSTS sur l'intervention sociale d'aide à la personne, un individu situé dans un contexte et un environnement. Il porte en lui non seulement une histoire personnelle, mais aussi une famille, une histoire familiale, une culture et une histoire sociale, etc. Reconnaître la citoyenneté des usagers, c'est en faire des interlocuteurs à part entière des politiques sociales et du travail social¹⁴ » ;

– dans les préconisations du second rapport sur la pauvreté et l'exclusion, nous trouvons également une référence directe au concept de personne : « Il nous semble d'une impérieuse nécessité que le principe de coproduction avec les bénéficiaires soit fondamentalement réaffirmé et amplifié dans les pratiques des travailleurs sociaux¹⁵. »

De plus, ces deux rapports prolongent et complètent leur contribution en prônant un nouveau positionnement : une *posture d'alliance* entre le travailleur social et les personnes, comme ancrage possible de nouvelles pratiques, comme reconnaissance mutuelle des complémentarités et des savoirs utiles détenus par chacun.

14. CSTS, *L'usager au centre du travail social*, op. cit., p. 8.

15. CSTS, *Le travail social confronté aux nouveaux visages de la pauvreté et de l'exclusion*, op. cit., p. 117.

La prise en compte de la personne comme être individuel et social, comme sujet et acteur, comme participant actif dans une action partagée avec le travailleur social où il est le premier concerné, revient constamment dans d'autres rapports officiels qui, au cours des années suivantes, vont analyser le travail social et faire des préconisations.

Ainsi, un rapport du Conseil économique et social, dans une section intitulée « Des bénéficiaires acteurs de leur propre devenir », affirme que « c'est à partir des attentes du bénéficiaire, de ses problèmes, de la perception qu'il a de son propre devenir, de ses potentialités visibles ou à faire émerger, que doit se développer le travail social. Celui-ci devra lui permettre de devenir l'acteur de sa relation avec la société et de la réappropriation de ses droits¹⁶ ». Ce rapport poursuit en préconisant d'associer les bénéficiaires dans l'accès aux droits auxquels ils peuvent prétendre et dans la création ou la restauration du lien social.

En 2005, un rapport de l'IGAS préconise, lui aussi, la prise en compte des personnes dans l'action sociale en qualité d'acteurs et le développement de la participation des usagers dans toutes les instances :

« Dans le même esprit (...) il est nécessaire de faire davantage participer les usagers à la conception et à la mise en œuvre des interventions les concernant. La participation des usagers est encore relativement peu développée en France (...). La participation des usagers est désormais affichée comme une orientation constante et une priorité de la législation et des politiques publiques¹⁷. »

Cette conception de la personne (être individuel et social, acteur engagé dans l'amélioration de sa situation, sujet de droits) avancée par le rapport sur l'ISAP est devenue une réalité dans les textes législatifs et les rapports qui orientent l'action sociale. Il s'agit bien d'un ouvrage qui se prolonge, au-delà de son objectif initial et de son temps, pour ensemer de nouvelles recherches et enrichir d'autres réflexions.

Une approche intégrative des méthodes d'intervention

Considérant que toute personne est un être social, et que le travail social doit venir en aide à la personne mais aussi travailler à recréer le lien social, le rapport sur l'ISAP a défendu une approche intégrative des méthodes professionnelles individuelles et collectives.

Les méthodes ISAP et ISIC¹⁸ sont alors considérées complémentaires, articulées, pouvant intervenir de manière simultanée ou successive. La méthodologie d'intervention professionnelle, telle que revisitée dans le rapport sur

16. *Mutations de la société et travail social*, op. cit.

17. Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement, ministère de la santé et des solidarités, IGAS, *L'intervention sociale, un travail de proximité : rapport annuel de l'IGAS*, op. cit., p. 304-305.

18. Intervention sociale d'intérêt collectif.

l'ISAP, a influencé tous les écrits ultérieurs sur le sujet. Pour prendre un premier exemple, mon livre *Méthodologie de l'intervention en travail social*¹⁹ a été entièrement mis à jour dans sa nouvelle édition de 2007, avec comme nouveau sous-titre *L'aide à la personne* : j'y ai développé des concepts et postures à la lumière des travaux du CSTS sur l'ISAP.

Ensuite, le lien ISAP-ISIC a été renforcé dans les travaux sur l'ISIC entrepris par le CSTS. Dans sa lettre de mission au rapport *Développer et réussir l'intervention sociale d'intérêt collectif*, Valérie Létard, secrétaire d'État chargée de la solidarité, se réfère directement au rapport sur l'ISAP :

« Je souhaite que le CSTS produise un rapport qui soit une référence sur l'intervention sociale d'intérêt collectif, utile aux professionnels et aux étudiants au même titre que celui sur l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP)²⁰. »

Dans ses préconisations aux travailleurs sociaux, le rapport les enjoint à « comprendre et considérer que l'ISAP et l'ISIC sont deux composantes indissociables du travail social » et « qu'il leur est désormais nécessaire de maîtriser les deux modes d'intervention pour pouvoir agir de façon efficace²¹ ».

Enfin, c'est aussi dans ce sens qu'a été pensé notre livre sur l'ISIC²² qui présente une théorisation de cette méthode dans un lien complémentaire, articulé et interactif avec l'approche individuelle. Les méthodologies et techniques professionnelles constituent une boîte à outils dont le travailleur social, à partir du diagnostic posé sur la situation des personnes, peut s'emparer de manière personnelle et créative.

Formation et recherche

Les préconisations du rapport sur l'ISAP adressées aux responsables de formation sont formelles : il est indispensable de former les travailleurs sociaux à l'ISAP en développant des méthodes pédagogiques participatives, telles que l'analyse des pratiques et l'alternance avec les terrains de stage, en vue d'acquérir un savoir-faire suffisant. La qualification des travailleurs sociaux est conçue comme une formation initiale, permanente et supérieure, pouvant également inclure des formations d'adaptation à l'emploi. Cet accent mis sur la qualité de la formation des professionnels est présent tout au long des travaux, et il est fait plus particulièrement mention de la nécessaire qualification pour les cadres et de la formation à la recherche.

19. De Robertis C., *Méthodologie de l'intervention en travail social : l'aide à la personne*, Paris, Bayard, nouv. éd., 2007.

20. CSTS, *Développer et réussir l'intervention sociale d'intérêt collectif*, Rennes, Presses de l'EHESP, 2010, p. 7.

21. *Ibid.*, p. 310.

22. De Robertis C., Orsoni M., Pascal H., Romagnan M., *L'intervention sociale d'intérêt collectif. De la personne au territoire*, Rennes, Presses de l'EHESP, 2008.

C'est au cours des années 2000 que le ministère procède à la révision de toutes les formations de travailleurs sociaux. Le premier référentiel professionnel et de formation, en 2004, est celui des assistants de service social. Les méthodes professionnelles ISAP et ISIC y occupent une place centrale pour ce qui est de la formation théorique et pratique des étudiants. C'est la première fois que l'ISAP est nommément et officiellement intégrée à la formation. Elle le sera aussi dans le référentiel des CESF lors de la réforme de 2009.

C'est aussi en 2004 que le ministère crée le diplôme de formation pour les cadres de l'action sociale, le certificat d'aptitude aux fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale (CAFERUIS). Plus tard seront revisités les référentiels des formations supérieures : le certificat d'aptitude aux fonctions de directeur d'établissement social (CAFDES) et le diplôme d'État d'ingénierie sociale (DEIS). La qualification des cadres et directeurs est ainsi renforcée comme l'avait souhaité le CSTS dans ses conclusions au rapport sur l'ISAP.

La promotion de la recherche en travail social a été voulue par la commission ISAP du CSTS qui prône la formation à la recherche traversant tous les niveaux de la formation et affirme que « la recherche est indispensable pour la construction des savoirs nécessaires à l'intervention²³ ». D'ailleurs, dès 2001, la première chaire de travail social est créée au CNAM qui développe la formation supérieure et la recherche. Cette dynamique aboutit en 2013 à la mise en place, au sein du CNAM, de deux doctorats « spécialité travail social » pour la première fois en France.

Renforcer les compétences des travailleurs sociaux

Aujourd'hui encore, les travailleurs sociaux et tout particulièrement les étudiants en travail social puisent dans ce rapport sur l'ISAP les éléments indispensables pour parfaire leur identité et construire leurs compétences. Il leur apporte un accès aux sources des transformations de leur formation, un questionnement pertinent dans un contexte de travail difficile, une démonstration de professionnalité et d'engagement.

Un accès aux sources

Ce rapport étant à l'origine des changements des programmes d'études, de la définition des méthodologies professionnelles et des orientations nouvelles des politiques sociales, sa publication représente un accès aux sources directes de ces transformations. Il apporte ainsi les bases des réflexions et des argumentations, permet de comprendre l'historique et l'actualité des

23. Cf. *infra* les « propositions générales ».

fondements revisités à l'époque. Les travailleurs sociaux peuvent alors se saisir des références, des réflexions et des interrogations pour les transposer à la situation qui constitue actuellement leur cadre quotidien de travail.

Cet accès aux sources est particulièrement important pour les étudiants en formation initiale, car il leur permet d'assimiler les bases indispensables à leur apprentissage et à la construction de leur professionnalité.

Un questionnement dans un contexte de travail difficile

Le contexte social actuel, déjà esquissé à la fin des années 1990, s'est fortement détérioré. Les problèmes sociaux constatés à l'époque (chômage, pauvreté, précarité, exclusion, vieillissement et dépendance, conséquences des transformations de l'organisation de la famille...) sont toujours une réalité, même si leurs caractéristiques ont pu évoluer. La population en souffrance s'adressant au travail social a augmenté et les problèmes auxquels elle est confrontée se sont diversifiés, parfois aggravés.

Face à ces difficultés accrues, les politiques sociales décentralisées ont vu, dans le meilleur des cas, leurs moyens stagner et, dans le pire, franchement diminuer dans certains secteurs comme c'est le cas à l'heure actuelle. Plus de difficultés pour plus de personnes et moins de moyens donnent une équation explosive qui renvoie, au mieux, à la débrouille et au chacun pour soi, au pire à la démobilisation et au *burn-out*.

Pour pallier ces restrictions de moyens et de personnel, les institutions ont privilégié des orientations de rationalisation, d'organisation managériale, d'accroissement de la charge de travail des professionnels. Ce choix favorise les procédures bureaucratiques, tend vers un découpage et une segmentation des problèmes et des tâches susceptibles d'être mesurés. Tout cela au détriment de l'autonomie des professionnels et de la reconnaissance de leurs compétences dans l'exercice du travail social. On constate que le contexte actuel est similaire à celui décrit dans le premier chapitre du rapport sur l'ISAP et que les tendances de fond n'ont guère varié.

L'analyse critique de ces situations de travail, développée par le rapport sur l'ISAP, reste bien d'une étonnante actualité. Les travailleurs sociaux d'aujourd'hui y trouveront des arguments, des propositions et recommandations qui leur donneront les armes pour faire face et envisager des issues possibles. Ces propositions vont dans le sens d'une reconnaissance et une valorisation des professions. Ainsi, les conditions requises pour bien exercer l'ISAP rappellent :

– la nécessaire confidentialité, le respect de la vie privée (or aujourd'hui, des pressions s'exercent qui vont dans le sens de la rupture du secret, du partage de l'information²⁴) ;

24. Voir la loi n° 2007-297 relative à la prévention de la délinquance signée le 5 mars 2007.

- la professionnalité indispensable, c'est-à-dire besoin de formation, nécessaire autonomie technique, autorégulation de l'espace et du temps, faire confiance aux professionnels et les reconnaître dans leurs compétences ;
- le besoin de s'inscrire dans une logique d'action-réflexion pour analyser les pratiques et prendre du recul.

Or, le déni de reconnaissance et le défaut de valorisation sont encore aujourd'hui une doléance quotidienne des professions du social qui se sentent malmenées par les institutions, les conditions de travail et le peu de moyens à leur disposition pour venir en aide aux personnes en difficulté. La valorisation du travail social, le rappel qu'il s'agit d'une activité d'intérêt public, vont de pair avec l'affirmation et la défense des métiers du travail social, et la promotion de leur décloisonnement et de leur collaboration.

Une démonstration de professionnalité et d'engagement

Ce rapport sur l'ISAP incite les travailleurs sociaux à faire un retour sur leurs compétences et les bases (éthiques et méthodologiques) de leur professionnalité. Il les incite à exprimer «leur professionnalité à l'attention de tous leurs interlocuteurs et partenaires», ce qui implique qu'ils rendent communicables leurs savoirs et savoir-faire, qu'ils les valorisent et les reconnaissent pour pouvoir les transmettre. Cette affirmation de sa professionnalité doit provenir des professionnels eux-mêmes avec la conviction que leur rôle est essentiel dans l'aide et le soutien des personnes en difficulté. Leur capacité à agir avec inventivité et détermination, à devenir force de proposition dans l'élaboration de projets, sera reconnue s'ils s'emploient à sa diffusion et sa mise en valeur.

Quoi de mieux, pour conclure cette présentation, que de reprendre les vœux du rapport adressés aux professionnels. Le CSTS leur demande d'exercer avec créativité, engagement et innovation :

- «La première adresse aux intervenants est de les inviter à oser et s'impliquer, et agir (...). Ceci impliquerait de :
- ne pas s'arrêter aux premières limites perçues, mais chercher à imaginer tout ce qui peut être fait dans le cadre des règles et des missions reçues ;
 - s'autoriser à utiliser la marge de manœuvre qui leur est confiée – et même à l'élargir – quand ils contribuent à créer du lien social et de la cohésion sociale ;
 - favoriser une dynamique d'organisation collective (groupes, réseaux...) telle que les personnes et les familles se trouvent dans une perspective de promotion et de réappropriation de pouvoir sur leur vie ;
 - s'impliquer dans l'élaboration de politiques publiques, de projets institutionnels et de dispositifs (...)²⁵.»

Des mots qui s'adressent tout à fait aux professionnels et étudiants d'aujourd'hui.

25. Cf. *infra* les «propositions générales».

Commission de travail du CSTS

« Intervention sociale individualisée »

Composition du groupe de travail

Jacqueline Barincou, *présidente*, décédée en cours de mandat.

François Roche, *vice-président*, lui a succédé.

Jacques Ladsous, *président du CSTS*, a participé fréquemment aux réflexions du groupe.

Jacqueline Bonneau a représenté la DAS dans le groupe jusqu'en avril 1995.

Les membres du groupe

Bernadette Bucelle, *membre titulaire du CSTS, représentant la CGT-FO.*

Hélène Dolgorouky, *membre du CSTS, représentant L'UNIOPSS.*

Anne-Marie Ecrepont, *membre du CSTS, personnalité qualifiée.*

Jean Prezeau, *membre titulaire du CSTS, représentant la CGT.*

François Roche, *membre du CSTS, personnalité qualifiée.*

Françoise Vallée, *membre suppléant du CSTS, représentant la fédération Interc CFDT.*

Jacques Bergeret, *expert, représentant UNITES.*

Jean-Marc Berton, *expert.*

Bernadette Boillon, *expert, représentant ATD Quart Monde.*

Brigitte Bouquet, *expert.*

Annie Chardon, *expert, représentant la CNAF.*

Philippe Cholet, *expert, représentant l'UNCASS.*

Cristina De Robertis, *expert.*

Odette Francin, *expert, représentant le CNESS.*

Hervé Marcillat, *expert, représentant les CCMSA.*

Georges-Michel Salomon, *expert.*

Jean-Philippe Paveau, *expert.*

Jeanine Thomas, *expert, représentant le CLFPSTS.*

Jacqueline Thomas, *expert, représentant l'ANCASS.*

Jean-Pierre Trinquier, *expert, représentant l'EPTH-GEPSO.*

Marie-Laure Vincent, *expert, représentant la PJJ, ministère de la Justice.*

Ont participé à la première partie des travaux : J.-Y. Gauquelin, F. Lepetit, G. Pailler, C. Tourette-Turgis, J. Vernhet.

Le comité de rédaction

Sous la direction de François Roche et autour de Brigitte Bouquet, *rédacteur principal* : Jacques Bergeret, Philippe Cholet, Cristina De Robertis, Hervé Marcillat, Jean-Philippe Paveau, Georges-Michel Salomon. Le présent rapport se présente en deux parties principales de cinq chapitres.

Table des matières

Avant-propos. Un rapport fondateur, Cristina De Robertis	5
Repenser les fondements de l'intervention individuelle en travail social.....	6
Orienter les transformations.....	10
Renforcer les compétences des travailleurs sociaux.....	15
Commission de travail du CSTS	19
Introduction	21
Le mandat originel.....	21
De l'intervention sociale individualisée à l'intervention sociale d'aide à la personne.....	23
L'accord d'un groupe.....	25
Composition du groupe.....	26
Organisation des travaux et élaboration collective du rapport.....	26
Matière à débat.....	29

PREMIÈRE PARTIE

Refonder la pratique de l'intervention sociale pour l'aide à la personne

Chapitre 1. Les pratiques d'action sociale face à l'évolution des problématiques sociales	33
1.1. Des difficultés sociales qui appellent des réactions.....	33
1.1.1. Chômage, précarité, pauvreté, revenu minimum d'insertion.....	34
1.1.2. L'infection VIH.....	36
1.1.3. La famille: mutations et solidarités.....	37
1.1.4. L'enfance en danger, un autre révélateur des crises familiales.....	39
1.1.5. Se loger devient un problème pour beaucoup.....	40
1.1.6. Une évolution démographique préfigurant d'autres fractures.....	41
1.2. De l'administration générale de problèmes à l'organisation territoriale de politique d'action sociale.....	44
1.2.1. Assistance et assurance remises en cause.....	45
1.2.2. La mobilisation du local et des territoires.....	45
1.2.3. La décentralisation de l'action sociale. Changement de responsabilités et émergence de nouveaux acteurs.....	46
1.2.4. La politique de la ville et les nouveaux dispositifs interministériels pour promouvoir des projets sociaux novateurs.....	47
1.2.5. Des logiques institutionnelles contraignantes.....	48
1.2.6. Dépasser les contraintes au sein des institutions.....	49
1.2.7. Politique d'action sociale et singularité du sujet.....	50
Conclusion du premier chapitre.....	52

Chapitre 2. La personne, sujet d'actualité. Actualisation des références théoriques	55
2.1. Évolution de l'élaboration théorique du travail social, concernant la personne.....	55
2.1.1. Du <i>case work</i> à l'aide psychosociale individualisée, une élaboration pour mieux prendre en compte la personne.....	56
2.1.2. Les leçons de l'aide psychosociale individualisée.....	60
2.1.3. Autres apports du travail social.....	61
Conclusion.....	62
2.2. La personne, le sujet, l'autre, dans le droit, la sociologie et l'éthique.....	63
2.2.1. La personne au cœur du droit.....	63
2.2.2. Une sociologie du sujet.....	69
Conclusion.....	83
Conclusion de la première partie.....	85

DEUXIÈME PARTIE

Conduire l'intervention sociale d'aide à la personne comme une dynamique

Chapitre 3. L'intervention sociale fondée sur les capacités des personnes	89
3.1. Une clarification conceptuelle.....	89
3.2. Le fondement de l'intervention sociale.....	90
3.3. Le contexte appelle un travail sur le lien social.....	91
3.4. Du lien social aux capacités des personnes.....	93
Chapitre 4. Processus et réalités de l'intervention sociale d'aide à la personne	99
4.1. Les phases, le déroulé.....	99
4.1.1. La rencontre.....	100
4.1.2. Collecte des informations.....	105
4.1.3. L'analyse et l'évaluation diagnostique.....	109
4.1.4. L'émergence du projet et le contrat.....	111
4.1.5. Les stratégies et les moyens de mise en œuvre.....	116
4.1.6. L'évaluation et la fin de l'intervention sociale.....	122
Conclusion.....	125
L'ISAP est un processus.....	125
L'ISAP est une dynamique.....	126
Chapitre 5. Les conditions requises pour mener à bien l'intervention sociale d'aide à la personne	129
5.1. L'ISAP peut être dévoyée dans son fondement.....	129
5.1.1. La temporalité.....	129
5.1.2. La globalité et l'ouverture.....	131
5.1.3. Des fonctions constitutives de l'ISAP, mais non équivalentes à l'ISAP.....	133
5.1.4. La confidentialité des informations.....	134
5.2. La professionnalité est indispensable.....	140
5.2.1. La régulation professionnelle.....	140
5.2.2. La formation/qualification.....	141
5.2.3. D'autres acteurs : bénévolat « nouveaux métiers ».....	143
5.3. Des déficiences et des incohérences menacent la qualité de l'ISAP.....	146
5.3.1. L'incidence des commandes institutionnelles et des formes d'organisation.....	149
5.3.2. Les moyens et les techniques.....	150
5.3.3. La sécurité des intervenants sociaux.....	152
Conclusion.....	153
Conclusion de la seconde partie.....	153

Propositions - Recommandations

Propositions générales	157
1. Le préalable: mettre les personnes en situation d'être acteurs des interventions sociales qui les concernent	157
2. Aux employeurs et décideurs des politiques sociales	158
3. Aux professionnels de l'intervention sociale	160
4. Aux responsables de formation qui préparent les futurs professionnels et soutiennent l'évolution des acteurs engagés dans l'action	162
Au ministre chargé des affaires sociales	163
1. L'État promoteur et garant de la qualité de l'intervention : deux initiatives préconisées	163
1.1. Créer un « Comité permanent des interventions sociales »	163
1.2. Garantir la place réellement faite aux personnes dans l'intervention sociale	164
2. Prendre en compte les nouvelles technologies	164
2.1. Faire place aux nouvelles technologies dans les formations	164
2.2. Créer une production multimédia	165
2.3. Organiser une réflexion	165
3. Valoriser la réflexion du CSTS	165
Neuf recommandations	167
Un impératif: reconnaître la personne comme sujet	167
1. Faire place à la personne dans l'intervention	167
2. Énoncer les politiques et les missions qui encadrent l'intervention sociale	168
3. Instaurer une coordination des interventions	169
4. Inscrire l'intervention dans son contexte	169
5. Gérer l'intervention	170
6. Développer la professionnalité	171
7. Soutenir les intervenants au contact des personnes en difficultés	171
8. Qualifier l'intervention par des formations adaptées	172
9. Faire évoluer l'intervention d'aide à la personne et positiver l'image de l'intervention sociale dans la société	173
Bibliographie	175