

3^e édition

L'intervention sociale d'intérêt collectif

de la personne au territoire

Manuel

Cristina De Robertis
Marcelle Orsoni
Henri Pascal
Micheline Romagnan

▣ POLITIQUES ET INTERVENTIONS SOCIALES ▣

 PRESSES
DE L'EHESP



L'intervention sociale d'intérêt collectif



de la personne au territoire

Cristina De Robertis
Marcelle Orsoni
Henri Pascal
Micheline Romagnan

▣ POLITIQUES ET INTERVENTIONS SOCIALES ▣

2022

PRESSES DE L'ÉCOLE DES HAUTES ÉTUDES EN SANTÉ PUBLIQUE

**Des mêmes auteurs
aux Presses de l'EHESP**

Cristina De Robertis

Méthodologie de l'intervention en travail social,
2018

Henri Pascal

Histoire du travail social en France. De la fin du XIX^e siècle à nos jours,
2020

*La construction de l'identité professionnelle des assistantes sociales.
L'Association nationale des assistantes sociales (1944-1950),*
2012

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^{er} juillet 1992).

© 2008, 1^{re} édition, Presses de l'EHESP

© 2022, 3^e édition, Presses de l'EHESP, 2 avenue Gaston Berger – CS 41119 – 35011 Rennes Cedex

ISBN : 978-2-8109-1019-9 – ISSN : 1281-5845

www.presses.ehesp.fr

Présentation des auteurs

CRISTINA DE ROBERTIS

Assistante de service social, formatrice, a été directrice d'un institut de formation en travail social. Elle est l'auteure de nombreux ouvrages et articles sur la méthodologie du travail social.

HENRI PASCAL

Sociologue, chercheur, a été formateur dans plusieurs centres de formation. Auteur d'ouvrages et articles en travail social, il est plus particulièrement engagé dans la recherche sur l'histoire du travail social.

MARCELLE ORSONI

Assistante de service social, formatrice, responsable de filière sociale dans un centre de formation en travail social, a conduit une recherche-action et une expérience d'intervention sociale d'intérêt collectif dans un quartier urbain inscrit dans le cadre de la politique de la ville.

MICHELINE ROMAGNAN

Assistante de service social, a été formatrice, responsable de formation d'assistants de service social. Elle s'est investie dans des recherches-actions et dans l'accompagnement et le soutien de professionnels engagés dans des interventions collectives.

Cristina De Robertis et Henri Pascal ont publié *Intervention collective en travail social* aux éditions Bayard (1987) : ce livre demandait à être complété par un ouvrage plus adapté aux nouveaux contextes.

Avec Marcelle Orsoni et Micheline Romagnan, ils ont aussi partagé, pendant vingt ans, un travail commun de réflexion et d'enseignement auprès d'assistants de service social en formation initiale et continue. Ensemble, ils ont effectué des recherches sur les pratiques, sur les stages et la participation en intervention

collective, ils ont organisé des colloques, séminaires et journées d'études sur ce sujet.

Ils ont coordonné et animé pendant plusieurs années des groupes de travailleurs sociaux ayant comme objectif de mutualiser les expériences en intervention collective, de soutenir les professionnels engagés dans ces actions, de promouvoir des stages de qualité pour les étudiants. Un certain nombre de pratiques présentées dans ce livre sont issues de ce travail.

Remerciements

Nous remercions les professionnels du travail social qui, pendant de nombreuses années, ont participé à l'aventure de la promotion de l'intervention sociale collective. Étudiants, assistants sociaux, éducateurs, animateurs ont ainsi contribué à la réflexion et au développement de cette forme d'intervention.

Nous pensons plus particulièrement aux assistants de service social qui nous ont confié leurs documents et leurs écrits. Ces derniers ont nourri les situations analysées et ont permis l'élaboration de la typologie présentée.

La richesse de cet ouvrage doit aussi aux professionnelles interviewées qui ont accepté de nous livrer leur activité, leur savoir-faire, leurs difficultés et leurs options : Anne-Caroline Cimino, Maximilienne Groise, Anneliese Vernaz (assistantes de service social) et Isabelle Dargentolle (conseillère en économie sociale et familiale).

Avant-propos

L'intervention sociale d'intérêt collectif, une appellation qui a du sens !

Lors de sa première parution, en 2008, cet ouvrage sur l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) a comblé un vide dans la littérature professionnelle. En effet, peu d'ouvrages existaient alors sur le sujet et ils n'avaient pas été réactualisés.

Ce livre vise à promouvoir l'ISIC et à définir les savoirs et savoir-faire inhérents à cette forme de travail social. Nous avons pris appui sur la pratique réelle de travailleurs sociaux en exercice afin d'alimenter la réflexion des professionnels et de donner des outils aux étudiants. Il est paru dans un contexte porteur pour l'ISIC dont l'intérêt a été renouvelé et les expériences multipliées. Il a été largement utilisé par les professionnels, par les étudiants et il est devenu une référence dans le milieu du travail social.

Cette troisième édition prolonge cette dynamique de formation et de construction des connaissances professionnelles et s'inscrit dans un renouveau des orientations des politiques sociales quant à l'intervention collective.

Nous avons intégré, dès sa parution, la dénomination « intervention sociale d'intérêt collectif » proposée en 1987 par le Conseil supérieur en travail social (CSTS) car le suivi des pratiques de terrain dans ce domaine nous avait permis d'observer que, par-delà la diversité des situations, la logique d'intervention s'avérait identique dans les objectifs généraux poursuivis ainsi que dans la démarche utilisée. Par ailleurs la notion d'intérêt collectif intégrée dans l'appellation mettait immédiatement en pleine lumière le point central du but poursuivi.

Or cette appellation ISIC fait débat depuis quelques années. Elle avait pourtant été consacrée par le référentiel professionnel et de formation de 2004 pour les assistants de service social (ASS) et en 2009 pour les

conseillers en économie sociale et familiale (CESF) et cela traduisait bien la volonté ministérielle de placer l'ISIC au cœur de la formation des travailleurs sociaux. L'enseignement revêtait des conditions précises au niveau des stages et des heures de formation théorique. Dans ces référentiels de formation, l'ISIC était traitée à égalité et en complémentarité avec l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP).

Le groupe de travail du Conseil supérieur du travail social (CSTS) avait conforté cette appellation dans son rapport rendu en 2010¹. Dans sa lettre de mission, M^{me} Valérie Létard, alors secrétaire d'État chargée de la solidarité auprès du ministre du travail, des relations sociales et de la solidarité, avait souhaité que « le CSTS produise un rapport qui soit une référence sur l'intervention sociale d'intérêt collectif, utile aux professionnels et aux étudiants² ». L'ISIC s'était ainsi trouvée, pour la première fois de son histoire, réellement impulsée par les acteurs au plus haut niveau institutionnel et politique.

La réforme des diplômes de 2018 a voulu uniformiser l'appellation de l'intervention collective pour toutes les professions sociales du niveau 6 en supprimant l'intitulé ISIC. Mais si la dénomination « travail social collectif » est identique le contenu présenté pour chaque diplôme est différent.

En 2019, un nouveau rapport du Haut Conseil en travail social (HCTS) est revenu sur cette dénomination de l'intervention collective, considérant que ce terme avait perdu de sa puissance conceptuelle et restait inconnu, notamment, des employeurs :

« Finalement, l'ISIC appartient surtout et presque exclusivement au langage de certains spécialistes du travail social et n'a pas véritablement permis aux employeurs de positionner des orientations stratégiques favorisant ce type d'intervention. De manière plus générale, il existe une relative méconnaissance des modes d'intervention du travail social par les décideurs et les dirigeants, ce qui est souvent à l'origine de tensions, d'incompréhension et parfois d'injonctions paradoxales³. »

Les controverses qui ont abouti à proposer cette appellation plus banalisée « travail social collectif » nous interrogent sur ces querelles d'intitulés. De quoi parle-t-on ? Un désir d'harmonisation entre différentes pratiques ? Une revendication identitaire de différentes « écoles » se revendiquant d'une approche collective ? Une impossible addition de pratiques mal délimitées ?

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

2. Les différents termes utilisés officiellement (« travail social de groupe », « développement social local », « travail social communautaire ») indiquent la survivance d'appellations précédentes. Alors que le terme ISIC s'est peu à peu imposé depuis le rapport du CSTS de 1987, les termes et les découpages antérieurs subsistent encore (voir le chapitre 1).

3. HCTS, Avenel C., Martin C. (coord.), *Manuel de l'intervention collective pour les travailleurs sociaux*, Paris, La Documentation française, 2021.

Certes pourquoi pas un nouvel intitulé, mais cela résoudra-t-il la confusion lexicale soulevée par la ministre des affaires sociales et de la solidarité, Georgina Dufoux, demandant déjà une clarification des concepts « actions collectives, travail social communautaire, développement social local »⁴, confusion qui semble perdurer malgré toutes les tentatives de clarification.

Essayons d'y voir plus clair par un détour historique.

Le premier chapitre de ce livre présente l'histoire de la mise en place de cette intervention collective et montre clairement l'impact de l'après-guerre dans la structuration de cette pratique jusqu'à nos jours.

L'aide des États-Unis après la Seconde Guerre mondiale, dans le cadre du Plan Marshall entre autres, a représenté un enjeu majeur pour la reconstruction de la France et de l'Europe. Elle a accompagné et soutenu cette reconstruction mais en même temps, par le choix de ses financements, elle a orienté, façonné le devenir de ces pays, en calquant le modèle nord-américain de développement économique et social.

Le bouleversement de la société au sortir de la guerre a provoqué aussi le bouleversement du service social en créant de nouveaux repères méthodologiques, théoriques, culturels et idéologiques. Les méthodologies d'intervention diffusées en France par l'Organisation des Nations unies (ONU) et élaborées à partir du modèle de la société nord-américaine ont façonné l'espace d'intervention des travailleurs sociaux. Ces formations par la formalisation théorique (psychologie, psychologie sociale et sociologie) et méthodologique offraient à leurs pratiques une approche plus structurée et scientifique. Le service social avant la Seconde Guerre mondiale se définissait selon deux axes : le service social des cas individuels et le service social collectif chargé de la mise en place de services répondant aux besoins d'une population. Il s'est vu transformer sous l'impulsion des formations mises en place par l'ONU et décomposer en service social individuel (*case work*), de groupe (*group work*) et de communautés (*community social work*). Ce regard neuf dans un contexte de renouveau a-t-il eu un effet de fascination, d'engouement pour cette nouvelle façon de lire le monde en rupture avec le monde d'avant-guerre⁵ ?

Le travail social est le produit d'une société et de ce fait est modelé par les impératifs et les enjeux de cette société. Le schéma d'intervention sociale proposé par les États-Unis était donc sous-tendu par les normes, les valeurs et le mode d'organisation sociale de ce pays. En ce sens était-ce transposable tel quel ? Comment cela a-t-il été reçu ? Rappelons que le programme d'études des assistants de service social de 1962, se basant sur les apports de ces séminaires internationaux, a introduit l'enseignement de cinq méthodes : trois méthodes directes (individuel, groupe et communautaire) et deux méthodes

4. Conseil supérieur du travail social, *Intervention sociale d'intérêt collectif*, Paris, Ministère des affaires sociales et de l'emploi, 1987.

5. Cf. chapitre 1.

indirectes (administration et recherche). Ce découpage de l'intervention en trois méthodes distinctes s'inscrivait-il dans une logique plus large de segmentation du travail, une forme de taylorisation appliquée au travail social, dans un esprit de plus grande efficacité managériale et qui se poursuivra plus tard par la segmentation des interventions et la spécialisation des intervenants dont nous avons encore tant de difficulté à sortir.

Décomposer la tâche pour mieux la gérer. Le travail social, influencé par ailleurs par le modèle médical, a d'autant mieux intégré ce mode d'approche de la spécialisation à outrance.

Pourtant ce risque de compartimenter les méthodes était déjà stigmatisé.

Les analyses de Simone Paré⁶ au Québec et d'Annie Martin Chave⁷ en France témoignent de cette complémentarité des méthodes. Pour la première, « on a vu naître à l'intérieur de la profession, après le service individuel, les méthodes-sœurs du service social des groupes et de l'organisation communautaire. Il existe une continuité remarquable entre les trois méthodes et le service social des groupes se situe au cœur de ces méthodes, en constitue le nœud, ayant pour clients des personnes qui, au moyen de la participation au petit groupe de durée plus ou moins éphémère, se préparent à une collaboration solide et stable au travail poursuivi par leur communauté pour la réalisation de son bien-être ».

Par ailleurs Simone Paré alertait déjà sur « les risques de compartimentation néfaste entre professions et qui devient encore plus stérilisante si elle se manifeste entre les méthodes d'une même profession ».

Annie Martin-Chave affirme aussi cette continuité et complémentarité dans son témoignage sur une carrière d'assistante sociale à Marseille (1956-1992) : « en ce qui concerne le travail de développement communautaire, on utilise le même processus que pour le travail social de groupe mais les problèmes évoqués concernent davantage les difficultés liées à l'organisation d'une communauté de vie ou d'une catégorie sociale. Souvent, le travail social de groupe débouche sur du développement communautaire ».

En France, dès les années 1972, des écoles se sont engagées dans une réflexion sur « l'approche globale » du travail social. Ainsi l'École des surintendantes (actuellement ETSUP) de Paris, a ouvert des formations à l'approche globale pour les professionnels et une formation de superviseurs à cette approche⁸.

6. 1916-1994. Diplômée de service social et sociologie de l'université de Laval et auteur du livre *Groupes et service social*, Québec, Presses de l'université de Laval, 1971.

7. Association provençale pour la recherche en histoire du travail social, *Institutions, acteurs et pratiques dans l'histoire du travail social*, Rennes, Presses de l'EHESP, 2013.

8. Leplay E., « La formation à la méthodologie d'intervention en service social, son évolution : la formation à l'approche globale et aux méthodes de service social », *La Revue française de service social*, n° 112, 4^e trimestre 1976.

Les travaux du CSTS de 1987 et 1998 (références ISIC et ISAP) ont été des tentatives de sortir de ces références d'outre-Atlantique pour élaborer une construction méthodologique originale et basée sur des références françaises. Seul pays à théoriser les méthodes du travail social en deux blocs ISAP-ISIC, que l'on pourrait qualifier d'« exception française ».

En Amérique latine, cette même détermination de construire des références propres et adaptées à une réalité différente, a existé. On peut ainsi se souvenir du puissant mouvement de « *reconceptualización* » en Amérique latine des années 1960 aux débuts de 1970 qui fut ensuite balayé par les dictatures de cette époque.

Le travail social latino-américain s'engagea dans la recherche de nouveaux fondements idéologiques et méthodologiques pour interroger les modalités de faire et de penser de la profession. Le mouvement appelé de « *reconceptualización* », c'est-à-dire de « révision des concepts et des bases », prit différents aspects et courants. Il situait le travailleur social comme agent de changement et privilégiait les actions collectives de promotion et de développement. Dans cette effervescence, la méthodologie professionnelle telle qu'enseignée alors a été remise en question du fait de sa transposition des modalités d'intervention nord-américaines sans adaptation au contexte latino-américain. Plusieurs livres ont été écrits autour de la recherche d'une méthode dite « de base » ou méthode « unique » regroupant, intégrant et articulant les approches individuelles et collectives. Cette méthode « opérationnelle de base » sera diffusée et perdurera au-delà de la période sanglante des dictatures militaires dans le cône sud de l'Amérique latine (1973-1985). Les idées de cette période ont ressurgi après et elles se sont diffusées et exportées notamment en Europe par les publications de E. Ander Egg en Espagne, et de C. De Robertis en France.

Finalement, les réflexions amorcées par elles en 1981⁹ et 1987¹⁰ sur les méthodologies d'intervention individuelle et collective montrent déjà l'évidence d'une approche globale, basée sur une complémentarité des modes d'intervention. Le présent livre sur l'ISIC est venu, en 2008, prolonger cette construction méthodologique.

Depuis plus de 40 ans au travers des différents rapports officiels¹¹, cette pratique à dimension collective est à la fois objet d'incantation sur sa pertinence, d'interrogation sur son identité, et de doute sur sa viabilité car cette confusion lexicale continue de brouiller les cartes !

Pourquoi existe-t-il une telle difficulté à nommer une intervention ? L'intervention collective serait-elle à ce point polymorphe que nul n'en peut

9. De Robertis C., *Méthodologie de l'intervention en travail social, l'aide à la personne*, nouvelle édition, Rennes, Presses de l'EHESP, coll. « Politiques et interventions sociales », 2018.

10. De Robertis C., Pascal H., *L'intervention collective en travail social. Groupes et territoires*, Paris, Bayard, coll. « Travail social », 1987.

11. Cf. chapitre 1.

saisir les contours? Ou est-elle prisonnière de ces dénominations qui se sont figées dans le temps? Il convient de bien cerner le champ d'intervention des différents acteurs de l'action sociale.

Notre référence à l'ISIC s'applique bien au champ d'intervention des travailleurs sociaux. Le travail social et le développement social s'ils sont complémentaires, se situent à des niveaux différents. Le travail social par la dynamique qu'il peut impulser sur un territoire peut être un des acteurs de développement social. Il participe au niveau du processus par la mise en place d'une mobilisation mais la gestion de l'ensemble, le niveau des procédures administratives, financières et politiques ne relèvent pas spécifiquement de ses compétences.

Cette complémentarité est bien précisée dans le rapport du HCTS de 2019¹² mais le désir exprimé de « sortir de la confusion pour donner un cadre de référence » au travail social collectif risque fort d'être voué à l'échec car la volonté de le cerner revient à énumérer un ensemble de types d'actions (travail social de groupe, informations collectives, comités d'usagers, ateliers collectifs, action collective) qui se présentent comme juxtaposées et difficilement identifiables.

Ce manque de lisibilité se retrouve aussi dans le référentiel de formation (2018) des ASS et des CESF : l'intitulé « travail social collectif » recouvre le travail de groupes, le travail communautaire et le développement social. En 2004 pour les ASS, l'ISIC s'apparentait au travail avec les groupes, les actions collectives et le développement de projets territoriaux et pour les CESF au travail de groupe, travail en réseau et développement social local (DSL).

La diversité des intitulés peut laisser perplexe d'autant plus que dans le référentiel de ces deux formations l'approche globale de l'intervention est affirmée dans la définition même de ces professions.

Il ne suffit pas de donner un nom à un type d'intervention pour créer une catégorie identifiable. Le mot ne porte pas en soi cette magie de l'unité. Il en révèle surtout les contradictions puisque continuent à cohabiter l'intitulé général et les appellations différenciées dans le rapport du HCTS cité. Du fait du flou de son intitulé et du champ très large qu'elle recouvre, l'ISIC peut donc avoir un effet « tour de Babel » où la juxtaposition des discours de « référence » crée plus d'incompréhension que de clarification de la démarche ISIC.

Ce défi de concevoir une approche globale en 1980 semble toujours d'actualité.

Cette dispersion d'intitulés peut laisser supposer une dispersion de démarches avec le risque d'une fragmentation et d'un cloisonnement de l'intervention collective.

12. HCTS, 2019, *op. cit.*

L'enjeu est de créer un dénominateur commun permettant de relier entre elles les pratiques collectives pour les sortir de leur « étiquette » et permettre ainsi une relecture à partir de ce qui les fonde.

Pour nous, l'unité des approches ne peut se trouver qu'en se centrant sur la prise en compte du processus impulsé et de son évolution. L'intervention sociale est un mouvement et ne peut se satisfaire d'une catégorisation.

En se référant à l'approche systémique, nous pouvons concevoir le champ de l'intervention sociale comme un système ouvert dans lequel évoluent les personnes en tant que sujet individuel, relationnel, social, et politique. Ce sont les personnes-sujet qui sont le fil conducteur des interventions et du processus dynamique qui se met en place avec elles. Ce sont elles qui par ce qu'elles sont en tant que sujet et par les valeurs porteuses de la démocratie française permettent de construire avec les savoirs-faire des travailleurs sociaux, des interventions « modulables » en fonction des parcours personnels, des possibilités, des freins, des ressources et opportunités. Les modalités d'intervention peuvent alors varier mais la logique qui les sous-tend est la même : accompagner les personnes dans un processus d'*empowerment* et de changement social¹³.

Ce que nous proposons dans ce livre c'est une analyse de la démarche mise en œuvre dans l'intervention collective au regard des différents systèmes impliqués dans cette intervention. Celle-ci évolue en fonction des motivations, des freins et des ressources des personnes suivies et selon le contexte plus large institutionnel, social, économique et politique. Elle s'inscrit dans un processus de dynamique sociale qui en fonction de son environnement évoluera en revêtant des formes différentes.

Si nous avons décidé de garder cette appellation ISIC c'est parce qu'elle nous paraît porteuse de sens. La définition donnée par le *Nouveau dictionnaire de l'action sociale*¹⁴ précise que « l'intervention sociale d'intérêt collectif envisage les conditions d'existence d'une population sur un territoire déterminé ; elle se donne pour objectif la prise en compte d'intérêts collectifs, entendus comme des facteurs susceptibles de faciliter la communication sociale des divers groupes et par là d'aider à la maîtrise de la vie quotidienne, dans ses différentes dimensions ». Il est intéressant de compléter cette définition par celle de l'ISAP¹⁵ qui 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 les transformer ».

13. Romagnan M., « Pour conclure cette deuxième partie... Quelques repères », « L'ISIC : des pratiques actuelles à l'intelligence collective », *La Revue française de service social*, n° 259, 2015.

14. Bouquet B., Barreyre J.-Y. (dir.), *Nouveau Dictionnaire critique d'action sociale*, Montrouge, Bayard, 2006, p. 357-358.

15. CSTS, *Intervention sociale d'aide à la personne*, Rennes, Presses de l'EHESP, 2014.

Ces deux présentations soulignent bien la complémentarité des deux modes d'intervention, comme un passage de relais.

Le mot central « intérêt collectif » dans l'appellation ISIC peut certes donner lieu à différentes interprétations :

- de quel intérêt collectif parle-t-on, qui le définit et qui le met en œuvre ?
- est-il défini pour le public concerné ou avec lui ?

L'ambiguïté de cette notion peut expliquer aussi la diversité d'approches de l'ISIC selon les connotations liées à la notion d'intérêt collectif et au type de rapport de pouvoir instauré avec les personnes. En effet le terme d'intérêt collectif peut s'apparenter :

- soit à l'intérêt général correspondant à une mission d'utilité publique, en application des orientations des politiques sociales, dans une logique descendante¹⁶ ;
- soit à la communauté d'intérêts d'un public donné. La valorisation et la défense de ces intérêts vont devenir l'objet de l'intervention (logique ascendante). Entre ces deux pôles – application ou défense – toute une variation peut se jouer en fonction de différents paramètres.

Ce que nous défendons

La question centrale de l'ISIC est bien la reconnaissance des personnes dans leurs capacités de mobilisation et d'action. L'intérêt collectif peut se concevoir comme une construction et le cœur de l'ISIC se trouve dans cette construction :

- d'une part, au niveau du groupe par le passage d'une juxtaposition de personnes à la construction d'un collectif ;
- d'autre part, par la construction d'intérêts communs. Cette construction s'opère par le passage successif de vécus individuels, souvent douloureux, au constat de situations similaires vécues par d'autres membres du groupe. La confrontation à autrui permet de sortir de la singularité et favorise le partage, l'échange et la mise en place d'une communauté de parole et d'action. La prise de conscience d'une communauté de souffrance et la volonté de s'en sortir ensemble vont déboucher sur la prise de conscience d'une communauté d'intérêts à faire reconnaître et sur celle d'une force de mobilisation du groupe.

Cette approche que nous développons dans cet ouvrage est une proposition d'outils d'analyse au service de l'intervention collective pour une meilleure opérationnalité... comme une boussole de navigateur !

16. Dumas B., Séguier M., *Construire des actions collectives. Développer les solidarités*, Lyon, Chronique sociale, 1999.

Introduction

Le présent ouvrage est le produit d'une construction collective à « huit mains », réfléchi, conçu et élaboré en commun. Il représente un engagement dans la formalisation des pratiques et des expériences, appuyé sur une longue collaboration et une même volonté de contribuer aux savoirs et savoir-faire professionnels, de valoriser le travail social dans sa démarche d'accompagnement à la citoyenneté et de rendre visible son expertise.

Cette nouvelle édition a été révisée et mise à jour tout en préservant la conception globale de l'ouvrage et la démarche proposée. De nouveaux paragraphes ont été introduits et une actualisation des terminologies et des références bibliographiques a été effectuée.

Depuis la première parution de ce livre, en 2008, l'intervention sociale d'intérêt collectif a acquis ses lettres de noblesse et renforcé sa pertinence.

Tout d'abord, il y a eu la volonté ministérielle de placer l'ISIC au cœur de la formation des travailleurs sociaux. La réforme des études d'assistant de service social de 2004 et celle des conseillères d'économie sociale et familiale en 2009 ont affirmé la place de l'ISIC. Dans ces référentiels de formation, l'ISIC est traitée à égalité avec l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP) quant au nombre d'heures d'enseignement et de stages.

Ensuite, différents travaux sont venus enrichir l'approche de cette forme d'intervention :

- le rapport du CSTS « Développer et réussir l'intervention sociale d'intérêt collectif » en 2010 ;
- les travaux des États généraux du travail social entre 2013 et 2015 ;
- le rapport de la députée Brigitte Bourguignon intitulé « Reconnaître et valoriser le travail social » en 2015 ;
- la définition officielle du travail social incorporée dans le Code de l'action sociale et des familles en 2017 ;

– le nouveau référentiel de formation qui généralise à l'ensemble des professions sociales cette approche sous le terme de « Travail social collectif », en 2018 ;

– la publication par le Haut Conseil du travail social de son « Guide d'appui aux interventions collectives » en 2019.

Cette légitimation officielle de l'ISIC produit un intérêt accru tant des institutions que des professionnels, ainsi cette méthodologie quitte la catégorie « d'expérimental », « innovant », « créatif », « inspirant » pour devenir une exigence quotidienne et une modalité d'intervention courante.

Ce livre se propose d'apporter aux professionnels du travail social, aux enseignants et aux étudiants en formation, les outils théoriques et pratiques nécessaires pour mener à bien cette forme d'intervention qui exige compétences, savoir-faire et techniques spécifiques. Celles-ci s'apprennent, se pratiquent et se perfectionnent avec le temps et l'expérience.

Ce manuel sera donc utile pendant la formation, mais aussi après, pour étoffer les connaissances et enrichir les réflexions des professionnels pratiquant ou souhaitant engager ce type d'intervention. Conçu et rédigé par des formateurs d'assistants de service social, il prend appui sur des situations pratiques propres à cette profession. Toutefois, il s'adresse également aux autres métiers du social puisqu'aujourd'hui les différents référentiels de formation mettent en transversalité un certain nombre de contenus de formation dont celui du travail social collectif.

Outre l'objectif de donner aux professionnels du travail social des éléments théoriques et techniques pour développer cette forme d'intervention, ce livre fait un certain nombre de choix en lien avec la fonction du travailleur social et affirme des options au niveau méthodologique.

Les professionnels du travail social sont aux premières lignes de la lutte contre l'exclusion, du développement des liens sociaux et de l'inscription des personnes en difficulté dans la société. À cet effet, ils effectuent leur accompagnement vers l'autonomie, vers la résolution de problèmes, vers le développement personnel. Ils n'ont pas vocation à rester indéfiniment aux côtés du groupe ou des personnes, mais bien d'œuvrer à mettre fin à l'intervention lorsque les acquis sont consolidés.

Les travailleurs sociaux sont une ressource, un recours important pour les personnes : ils leur apportent des connaissances, des réseaux, des liens, leur facilitent les contacts et les démarches, les orientent en fonction de leurs besoins et de leur projet. Le travailleur social est souvent à l'origine de l'intervention collective, du regroupement des personnes : il joue alors un rôle d'incitateur, aide à organiser le groupe et à apprendre comment faire ensemble.

Même s'il s'implique fortement, le travailleur social n'est pas là pour apporter des solutions, mais bien pour construire des solutions avec les personnes à partir de leurs souhaits, leurs projets et leurs capacités. Il y a un équilibre délicat à trouver entre une compétence professionnelle réelle

et son utilisation au service des personnes pour qu'elles réussissent leurs propres projets et trouvent leur propre itinéraire. Il doit savoir doser son intervention de manière à promouvoir chez les personnes un processus d'acquisition de pouvoir, de compétences et de réussites, porteur de dynamisme et de citoyenneté.

Dans l'intervention collective, de même qu'en intervention individuelle, le travailleur social occupe une posture de passeur : celui qui fait traverser d'une rive à l'autre, passer d'une situation à une autre. Cette logique de passage permet que la personne (assistée, passive, isolée) devienne un sujet (actif, acteur, inséré) affirmant une identité individuelle et collective, et un citoyen assumant une place sociale dans son lieu de vie.

Dans cet ouvrage, l'accent a été mis sur la complémentarité des méthodes, la continuité des approches, leur articulation et la formalisation des pratiques.

Les différentes méthodes d'intervention en travail social (ISAP et ISIC) ne peuvent être, selon nous, que complémentaires : d'une part, elles sont sous-tendues par les mêmes valeurs, procèdent des mêmes finalités et poursuivent les mêmes buts et, d'autre part, elles s'adressent à un même type de population. Ces méthodes sont « les manières du faire professionnel » des travailleurs sociaux : elles apportent une gamme différente, une boîte à outils diversifiés, des possibilités variées d'intervention. Le temps d'un exercice soit individuel soit collectif est révolu ; ce ne peut être qu'intervention individuelle ET intervention collective. C'est bien deux manières différentes et complémentaires d'apporter aide et changement aux personnes accompagnées par le travailleur social.

Cette complémentarité entre l'individuel et le collectif nous a amenés à concevoir aussi une méthodologie qui articule en son sein différentes dimensions (petit groupe, grand groupe, territoire, développement social) comprises comme des dynamiques évolutives possibles, de plus en plus larges et complexes. La pratique professionnelle peut favoriser une implication progressive des personnes dans des niveaux différents avec des moments de passage forts d'une dynamique à une autre¹. Elle peut aussi partir de n'importe quel niveau pour aller vers les autres en fonction des besoins, des intérêts et des projets des personnes et des groupes. En ce sens, ce livre se distingue des options qui séparent le travail social avec des groupes du travail social collectif ou du développement social, telles que théorisées par certains auteurs français, nord-américains ou québécois.

Le choix a aussi été fait de procéder à une formalisation des pratiques réelles de professionnels investis dans cette forme d'intervention. Or, ces pratiques ont peu de visibilité, sont moyennement valorisées, et parfois même passées sous silence, car insuffisamment soutenues par les employeurs. Il est toujours étonnant de constater que dès que l'on propose

1. Voir le point 2.1.2. du chapitre 2.

un écrit, une journée d'études, un lieu de mutualisation des pratiques, les expériences d'ISIC fleurissent et expriment une diversité et une richesse considérables. Ce livre contribue à leur mise en lumière et veut favoriser leur généralisation.

Cet ouvrage est structuré en deux parties. La première partie « *Comprendre l'ISIC* », traite des fondements de la méthode, elle comporte trois chapitres. Le chapitre 1 « *Histoire : des habits neufs pour des pratiques anciennes* », situe l'ISIC dans son évolution historique depuis les débuts de la professionnalisation des assistants de service social et les différents moments de son développement. Le chapitre 2 « *Approche théorique : des clés pour comprendre* » présente les définitions, les théories et les concepts auxquels la méthode se réfère. Le chapitre 3 « *Positionnement professionnel et stratégies d'action* » expose les aspects éthiques, le positionnement et les stratégies professionnelles.

La seconde partie « *Agir pour changer* », traite de la méthodologie, du faire et du savoir-faire des professionnels du travail social, et comprend quatre chapitres. Le chapitre 4 « *Regards sur les pratiques* » à partir de 33 situations de pratiques, propose une typologie des interventions et expose intégralement trois expériences. Ces pratiques seront la base sur laquelle s'appuient les chapitres suivants. Le chapitre 5 « *Au cœur de l'action : le processus méthodologique* » procède à l'analyse des situations présentées au chapitre précédent, afin de dégager le processus méthodologique. Le chapitre 6 « *La démarche diagnostique* » propose des outils de connaissance et d'appréciation pour bâtir l'action. Le chapitre 7 « *De la dynamique personnelle à la dynamique territoriale* », s'appuyant sur des exemples extraits du chapitre 4, présente le processus par lequel le travailleur social aide le groupe à se constituer et met en lumière les différentes techniques et outils. Enfin, le chapitre 8 « *Évaluer le chemin parcouru* » expose l'évaluation de l'intervention comme cheminement de réflexion et de rétroaction permanent permettant d'estimer les acquis et évolutions.

Table des matières

Présentation des auteurs	5
Remerciements	7
Avant-propos	9
Introduction	17

PREMIÈRE PARTIE

Comprendre l'intervention sociale d'intérêt collectif

Chapitre 1. Histoire : des habits neufs pour des pratiques anciennes	23
1.1. L'intervention collective dès les débuts du travail social.....	23
1.1.1. Des résidences au cœur des quartiers ouvriers.....	23
1.1.2. Le service social collectif.....	24
1.2. L'après-guerre et les années ONU.....	26
1.2.1. Service social rural et centres sociaux.....	26
1.2.2. La V ^e conférence internationale de service social.....	28
1.2.3. Les séminaires de l'ONU.....	29
1.3. Les méthodes et l'essor du collectif.....	33
1.3.1. L'introduction des méthodes dans le DEAS (1962).....	33
1.3.2. L'explosion des formations.....	34
1.3.3. Des institutions privilégiées : MSA et UNCAF.....	36
1.3.4. La polyvalence et le développement des pratiques.....	40
1.3.5. Collectif contre individuel.....	42
1.4. Vers une définition de l'ISIC.....	44
1.4.1. La réforme du DEAS et les mouvements en faveur du collectif.....	44
1.4.2. Les territoires et les dispositifs.....	45
1.4.3. Mutations du travail social.....	46
1.4.4. Une nouvelle définition : l'ISIC.....	50
1.5. Des injonctions à faire du collectif à l'inscription dans des diplômes d'État ...	51
1.5.1. Des injonctions et des pratiques.....	51
1.5.2. De l'affirmation de l'ISIC aux diplômes d'État de 2004.....	54
1.6. Des états généraux à la réforme des diplômes de 2018.....	56
1.6.1. La réaffirmation de l'importance du collectif.....	56
1.6.2. Réforme du diplôme d'État de 2018 : ISIC/Intervention collective.....	58
Chapitre 2. Approche théorique : des clés pour comprendre	61
2.1. L'intervention sociale : constituants et définitions.....	61
2.1.1. Les constituants de l'intervention.....	63
2.1.2. Les dynamiques en jeu dans les différentes dimensions de l'intervention sociale.....	66
2.2. Outils théoriques.....	77
2.2.1. Changer le regard : représentations sociales, identité.....	78

2.2.2. Construire une force collective : les outils d'analyse de la mobilisation....	80
2.2.3. Viser le changement social : la philosophie de l'action.....	89
Chapitre 3. Positionnement professionnel et stratégies d'action	99
3.1. Définitions	100
3.1.1. La morale	101
3.1.2. L'éthique.....	101
3.1.3. Le positionnement.....	102
3.1.4. Positionnement et fonction.....	102
3.2. Quel positionnement professionnel en ISIC?	102
3.2.1. Les politiques sociales	103
3.2.2. Les institutions	104
3.2.3. Les personnes accompagnées.....	106
3.2.4. Le professionnel : valeurs, déontologie, méthodes.....	108
3.3. Du positionnement aux stratégies professionnelles en ISIC	110
3.3.1. Différentes propositions de positionnement professionnel et de stratégies	111
3.3.2. Vers un autre positionnement?	116

SECONDE PARTIE
Agir pour changer

Chapitre 4. Regards sur les pratiques	121
4.1. Étude de trente situations ISIC et typologie	121
4.1.1. Réunions ponctuelles centrées sur une activité proposée	122
4.1.2. Groupes centrés sur le développement personnel des membres et la dynamique interne.....	124
4.1.3. Groupes centrés sur le développement personnel et social, la dynamique interne et la dynamique externe	127
4.1.4. Interventions en vue d'une dynamique territoriale et de l'amélioration du cadre de vie.....	131
4.2. Trois situations de pratique ISIC.....	135
4.2.1. Ateliers logement et emploi dans un CHRS : du projet institutionnel au projet de formation.....	136
4.2.2. La constitution d'un groupe de femmes de quartier.....	141
4.2.3. Intervention territoriale et dynamisation d'une association de quartier....	150
4.3. Principes et objectifs de l'ISIC.....	159
Chapitre 5. Au cœur de l'action : processus méthodologique	161
5.1. Phase exploratoire dite « de démarche diagnostique »	162
5.1.1. État des lieux	162
5.1.2. Analyse des dynamiques et évaluation.....	167
5.2. Phase de structuration du groupe	171
5.2.1. Les objectifs des porteurs de projet	172
5.2.2. Les modalités d'organisation du groupe	172
5.2.3. La première réunion.....	174
5.2.4. La mise en place et l'évolution du groupe.....	175
5.2.5. Rôle du travailleur social	179
5.2.6. Évaluation de cette première étape	179
5.3. Phase de construction des dynamiques externe et territoriale.....	181
5.3.1. Évolution des actions	181
5.3.2. Évolution du groupe au travers de ces actions.....	184
5.3.3. Impact sur l'environnement et dynamique partenariale	185
5.3.4. Rôle des travailleurs sociaux.....	186

5.4. Phase de clôture et d'évaluation de l'intervention.....	186
5.4.1. Clôture de l'intervention.....	187
5.4.2. Évaluation finale.....	187
Chapitre 6. La démarche diagnostique.....	193
6.1. Approche générale.....	193
6.1.1. Définition.....	194
6.1.2. L'évaluation diagnostique dans le processus méthodologique.....	196
6.2. De l'idée de départ (ou hypothèse de départ) aux constats.....	198
6.2.1. L'idée de départ (ou hypothèse de départ) et l'outil « QQQQCPP ».....	198
6.2.2. Les constats.....	199
6.3. L'évaluation diagnostique.....	212
6.3.1. Les principes de l'analyse et l'articulation des éléments de constats.....	212
6.3.2. Des outils d'analyse qualitative.....	213
6.4. L'élaboration des objectifs et du projet.....	217
6.4.1. Les objectifs.....	217
6.4.2. L'arbre des objectifs.....	217
Chapitre 7. De la dynamique personnelle à la dynamique territoriale.....	221
7.1. Le processus.....	222
7.1.1. Définitions.....	222
7.1.2. Différentes classifications.....	223
7.1.3. Ressources spécifiques, apports.....	225
7.1.4. Phases d'évolution d'un groupe.....	226
7.2. Le démarrage de l'intervention.....	229
7.2.1. Former un groupe viable.....	229
7.2.2. Inviter à une première réunion.....	233
7.2.3. Préparer et animer la première réunion.....	234
7.3. La dynamique interne.....	238
7.3.1. Favoriser la dynamique interne du groupe et le développement des membres.....	239
7.3.2. Favoriser la production.....	244
7.4. Les dynamiques externes.....	253
7.4.1. Relations de chaque membre.....	253
7.4.2. Relations de groupe à groupe.....	254
7.4.3. Relations avec des institutions ou organismes.....	254
7.5. Le programme, les activités.....	257
7.5.1. Définition.....	257
7.5.2. Le programme comme support.....	257
7.5.3. Intérêt du programme.....	260
7.6. La fin de l'intervention.....	262
7.6.1. Clôture du groupe ou fin de l'intervention?.....	262
7.6.2. Quand mettre fin à l'intervention?.....	263
7.6.3. Comment préparer la fin de l'intervention?.....	264
7.7. Le travailleur social : rôle et compétences.....	267
7.7.1. Les fonctions et rôles exercées.....	268
7.7.2. Ajustement de son rôle selon l'évolution du groupe.....	270
Chapitre 8. Évaluer le chemin parcouru.....	271
8.1. Les thématiques rencontrées.....	271
8.1.1. La personne dans son rapport à elle-même.....	272
8.1.2. La personne avec son entourage immédiat.....	274
8.1.3. La personne avec le cadre juridique et institutionnel.....	275
8.1.4. La personne et la société.....	276

8.2. Définition de l'évaluation et typologie	278
8.2.1. Définition de l'évaluation.....	278
8.2.2. Moments et types d'évaluation.....	281
8.3. Les outils d'évaluation	283
8.3.1. De l'intérêt des outils.....	283
8.3.2. Les outils d'évaluation des interventions de groupe	286
8.3.3. Les outils d'évaluation des interventions sur le territoire.....	289
Conclusion	295
Glossaire	299
Bibliographie	301

Maquette couverture : V. Hélye
Conception : Presses de l'EHESP
Réalisation : PCA-CMB Nantes
Achevé d'imprimer en avril 2022
Sepec numérique à Péronnas
N° d'impression : N10715220206
IMPRIMÉ EN FRANCE

L'intervention sociale d'intérêt collectif

3^e édition

C. De Robertis, M. Orsoni, H. Pascal, M. Romagnan

L'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) est un enjeu de professionnalité pour le travail social. Complémentaire de l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP), elle relève, tout comme celle-ci, de la fonction de *porteur* qui est celle du travailleur social.

Ce livre vise à promouvoir l'ISIC, à préciser ses fondements et définir les savoirs et savoir-faire inhérents à cette forme de travail social. La complémentarité entre approche individuelle et collective se traduit par une méthodologie qui articule différentes dimensions (petit groupe, grand groupe, territoire, développement social), comme autant de dynamiques évolutives de plus en plus larges et complexes. Les auteurs prennent appui sur la pratique de travailleurs sociaux en exercice, afin d'alimenter la réflexion des professionnels et de proposer des outils aux étudiants.

Cette troisième édition actualisée s'inscrit dans la suite du travail important de réflexion sur le développement social et le travail social de ces dernières années, au cours desquelles la pertinence même de l'intitulé ISIC a été remis en question. Les auteurs ont cependant tenu à garder cette appellation parce qu'elle leur paraît plus porteuse de sens par cet énoncé affiché d'intérêt collectif. Celui-ci peut se concevoir comme une construction se fondant sur les capacités de mobilisation et d'action des personnes : le cœur même de l'ISIC se trouve dans cette construction.

Les auteurs ont en commun une longue expérience de formation en travail social.

Cristina De Robertis, assistante de service social, a dirigé un institut de formation en travail social. Elle est l'auteure de nombreux ouvrages et articles sur la méthodologie du travail social.

Henri Pascal, sociologue, travaille sur l'histoire du travail social.

Marcelle Orsoni et **Micheline Romagnan**, assistantes de service social, ont été toutes deux responsables de formation.

ISBN : 978-2-8109-1019-9



30 €

www.press.es.ehesp.fr