

Chapitre VI

Méthodes d'intervention et d'accompagnement

Les méthodologies d'intervention du travail social ne sont pas spécifiques aux seul(e)s assistant(e)s de service social, elles concernent l'ensemble des travailleurs sociaux. Elles sont variées, s'adaptent, évoluent avec le temps, les problématiques sociales et les courants de pensée.

Introduction : l'intervention sociale

L'intervention sociale est une action volontaire dans le cadre d'une mission autorisée et/ou légale, menée par un travailleur social qualifié. Pour répondre à ses missions, atteindre son objectif, le travailleur social ne procède pas de façon instinctive, intuitive ou empirique, mais soumet son activité à une démarche intellectuelle raisonnée qui est une méthode. La méthode désigne ici l'ensemble concerté des opérations mises en œuvre pour atteindre un ou plusieurs objectifs.

Ces différents modes d'interventions ont tous un patrimoine commun de connaissances, de valeurs, d'attitudes. Quant à la démarche méthodologique, elle est la même, comportant de façon identique les diverses phases de la méthode. En revanche, elle s'adapte au champ d'application, elle utilise de façon sélective certaines connaissances et tient compte du cadre institutionnel et de la législation sociale. Elle diffère surtout au niveau de la spécificité des objectifs, de la compétence et des moyens mis en œuvre.

Le processus méthodologique, dans lequel s'engage le travailleur social, s'inspire de la méthode scientifique utilisée dans les sciences expérimentales par Claude Bernard, et comporte les phases suivantes :

- rencontre, étude du besoin et de la demande, repère et détermination des problèmes éventuels mais aussi des ressources de la personne et de son environnement;

Méthodes d'intervention et d'accompagnement

- recueil des données nécessaires à la compréhension et l'analyse de la situation ;
- détermination avec la personne des objectifs, émergence du projet, élaboration du contrat ;
- exécution du plan d'action, stratégies, moyens de mise en œuvre ;
- évaluation des résultats obtenus et des moyens employés, fin de l'intervention sociale.

Ces différentes étapes ne se succèdent pas de façon linéaire, mais sont en relation interactives, en un va-et-vient continu.

Outre ses objectifs particuliers, chaque mode d'intervention peut viser trois sortes d'objectifs généraux : le traitement social, la prévention, la promotion sociale, correspondant aux grandes fonctions du service social. Toute intervention peut chercher en même temps à prévenir, modifier une situation indésirable et à promouvoir une situation meilleure.

Pour faire face à l'évolution des politiques sociales et à la complexité des problèmes, on insiste sur une approche globale des différents modes d'intervention. L'intervention sociale doit être adaptée et sans cesse réinventée. La technique professionnelle ne vaut que parce qu'elle correspond à la situation et à la personne auprès de qui se déroule l'intervention. La première qualité de la méthode réside dans l'ajustement aux caractéristiques de la personne, à ses attentes et capacités.

C'est pourquoi aux côtés des méthodologies d'intervention traditionnelle, coexistent d'autres modes de faire qui prennent des dénominations tendant à se substituer à celles d'origine. Ainsi, à « l'intervention individuelle », on préfère aujourd'hui « l'intervention sociale d'aide à la personne »; sous le nom « d'intervention sociale d'intérêt collectif » sont regroupés le travail social avec les groupes, le travail social communautaire et le développement social local. Des fonctions ont acquis un statut à part entière comme l'accompagnement social ou la médiation, etc. Des outils se systématisent, tels le contrat, le projet, au point que certains en font des techniques, au risque de confondre les finalités et les moyens. D'autres approches transversales se développent comme le travail en partenariat et le travail social de réseaux.

Nous avons pris le parti de différencier les termes afin d'en mesurer leurs spécificités.