

collection

**TRAVAIL**  
*social*

# MÉTHODOLOGIE

## de l'intervention sociale personnelle

2<sup>e</sup> édition revue et augmentée

Sous la direction de  
**Daniel Turcotte et  
Jean-Pierre Deslauriers**







**dirigée par**

**Jean-Pierre Deslauriers et Daniel Turcotte**

La collection « Travail social » a pour objectifs de stimuler la réflexion, de favoriser la diffusion de connaissances et de susciter des débats sur la profession et la discipline du travail social.

Cette collection publie des descriptions d'intervention en travail social afin de mieux faire connaître la profession et sa contribution à la solution des problèmes sociaux. Elle diffuse également des textes fondamentaux sur la discipline afin d'appuyer le développement des connaissances et l'évolution de la profession. Enfin, elle publie des ouvrages spécialisés sur des pratiques ou des problématiques particulières qui fournissent aux étudiants et aux praticiens des sources d'information susceptibles de nourrir leur pratique. Cette collection s'adresse aux publics francophones et francophiles nord-américains et européens.

Une liste des titres parus dans la collection est disponible à la fin du volume.

# **Méthodologie de l'intervention sociale personnelle**

**2<sup>e</sup> édition revue et augmentée**



# **Méthodologie de l'intervention sociale personnelle**

**2<sup>e</sup> édition revue et augmentée**

Sous la direction de  
Daniel Turcotte et  
Jean-Pierre Deslauriers



**Presses de  
l'Université Laval**

Les Presses de l'Université Laval reçoivent chaque année du Conseil des Arts du Canada et de la Société de développement des entreprises culturelles du Québec une aide financière pour l'ensemble de leur programme de publication.

Financé par le gouvernement du Canada  
Funded by the Government of Canada



Maquette de couverture: Laurie Patry

Mise en pages: Danielle Motard

ISBN: 978-2-7637-3492-7  
ISBN PDF: 9782763734934

© Les Presses de l'Université Laval 2017  
Tous droits réservés. Imprimé au Canada  
Dépôt légal 2<sup>e</sup> trimestre 2017

Les Presses de l'Université Laval  
[www.pulaval.com](http://www.pulaval.com)

*Toute reproduction ou diffusion en tout ou en partie de ce livre par quelque moyen que ce soit est interdite sans l'autorisation écrite des Presses de l'Université Laval.*

# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b> .....	1
<b>Daniel Turcotte et Jean-Pierre Deslauriers</b>	
<b>CHAPITRE 1</b>	
<b>NATURE ET FONDEMENTS DE L'INTERVENTION</b>	
<b>SOCIALE PERSONNELLE</b> .....	11
<b>Sylvie Thibault</b>	
Introduction .....	11
1. Définition de l'intervention sociale personnelle.....	12
2. Rappel historique .....	14
2.1 Situation particulière du Québec .....	15
3. Valeurs, principes et éthique de l'intervention sociale personnelle .....	19
3.1 Quelques questions de terminologie .....	19
3.2 Déontologie professionnelle du service social .....	21
3.2.1 Valeurs associées au service social .....	23
4. Processus d'intervention sociale personnelle .....	25
4.1 Prise de contact avec la situation problème et les personnes concernées .....	26
4.2 Collecte et évaluation des données .....	27
4.3 Planification de l'intervention .....	27
4.4 Exécution du plan d'intervention .....	28
4.5 Fin du processus .....	29
5. Processus de changement et facteurs d'influence .....	29
5.1 Alliance thérapeutique ou relation de travail basée sur la confiance réciproque .....	30
5.2 Motivation, capacités et possibilités .....	32
<b>Conclusion</b> .....	34

**CHAPITRE 2****LA PRISE DE CONTACT** ..... 39**Annie Fontaine et Pierre Turcotte**

Introduction .....	39
1. Étapes de la prise de contact .....	40
1.1 L'établissement d'une relation de confiance .....	42
1.2 L'analyse sommaire de la situation .....	43
1.3 L'information, l'orientation, la référence ou la prise en charge .....	44
2. Alliance de travail .....	44
3. Habiletés essentielles à l'établissement de la relation .....	46
3.1 L'empathie .....	46
3.1.1 L'empathie comme attitude d'accueil .....	46
3.1.2 L'empathie sociale comme posture anti-oppressive .....	48
3.2 La conscience de soi .....	49
3.3 L'authenticité .....	50
3.4 L'assurance .....	50
4. Habiletés essentielles à la communication .....	50
5. Quelques enjeux lors de la prise de contact .....	55
5.1 La méfiance .....	56
5.2 L'ambivalence face au changement .....	56
5.3 Le transfert et le contre-transfert .....	57
Conclusion .....	58

**CHAPITRE 3****L'ÉVALUATION PSYCHOSOCIALE** ..... 61**Marc Boily et Sonia Bourque**

Introduction .....	61
1. En quoi consiste le processus d'évaluation ? .....	62
2. Perspectives guidant le processus d'évaluation en travail social .....	63
2.1 L'objet du regard posé .....	63
2.2 Un processus continu, interactif et réflexif .....	65
2.3 La place de la personne, du client, comme acteur dans le processus d'évaluation .....	66
3. Composantes du rapport d'évaluation psychosociale .....	68
3.1 Le contexte de l'évaluation .....	69
3.1.1 Demande de services .....	69
3.1.2 Identification du client .....	70
3.1.3 Sources d'informations .....	70
3.1.4 Description de la situation sociale .....	70
3.2 Caractéristiques de la personne .....	71
3.3 Caractéristiques de l'environnement .....	72
3.4 Analyse de la situation .....	75

3.5 Opinion professionnelle et recommandations.....	78
4. Certains défis de l'évaluation .....	78
Conclusion.....	79

## CHAPITRE 4

<b>L'ÉLABORATION DU PLAN D'INTERVENTION.....</b>	<b>83</b>
--	-----------

**Gilles Tremblay**

Introduction .....	83
1. Pourquoi élaborer un plan d'intervention?.....	84
2. Différencier contrat et plan d'intervention .....	86
3. Les types de plan d'intervention .....	89
3.1 Principes de base dans l'élaboration d'un PI et PSI .....	93
3.2 Structuration du plan d'intervention .....	95
3.2.1 Les besoins.....	96
3.2.2 Les buts et objectifs .....	97
3.2.3 Les moyens .....	99
3.2.4 L'échéancier .....	100
3.2.5 Responsabilités et indicateurs de réussite.....	101
Conclusion.....	102

## CHAPITRE 5

<b>L'EXÉCUTION DE L'ACTION EN INTERVENTION</b>	
<b>SOCIALE PERSONNELLE.....</b>	<b>107</b>

**Marie Drolet, Madeleine Dubois et Bianca Nugent**

Introduction .....	107
1. Situer l'étape de travail.....	108
1.1 Cerner les cibles d'action.....	109
2. Rôles de la travailleuse sociale .....	109
3. Art et aptitudes d'intervention .....	112
3.1 Langage de l'écoute .....	112
3.1.1 Créer un espace de dialogue.....	112
3.1.2 Communication non verbale.....	113
3.2 Travailler avec les silences .....	114
3.3 Poser des questions qui invitent au dialogue.....	116
3.4 Donner du soutien et de l'encouragement.....	118
3.4.1 Recadrage .....	118
3.5 Reconnaître les entraves ou les barrières au changement.....	119
3.5.1 Confrontation comme habileté d'intervention .....	119
4. Art d'intervenir dans le contexte social .....	120
4.1 Mobiliser les ressources du contexte social.....	121
4.2 Reconnaître les contraintes du système et travailler dans les interstices.....	123

4.3 Particularités de l'intervention en contextes d'autorité, interdisciplinaire, interculturel et linguistique minoritaire.....	124
4.3.1 Contexte d'autorité.....	125
4.3.2 Contexte d'interdisciplinarité.....	128
4.3.3 Contexte interculturel.....	129
4.3.4 Contexte linguistique minoritaire.....	132
<b>5. Éthique.....</b>	<b>133</b>
5.1 Étapes pour l'exploration de dilemmes éthiques.....	135
<b>Conclusion.....</b>	<b>136</b>

## CHAPITRE 6

<b>LA FIN DE L'INTERVENTION.....</b>	<b>143</b>
<b>Daniel Turcotte</b>	

Introduction.....	143
<b>1. Gérer la dimension émotionnelle.....</b>	<b>144</b>
1.1 Les facteurs d'influence sur la façon de vivre la fin de l'intervention.....	145
1.2 Les situations non anticipées.....	146
1.3 Les fins prévues.....	147
1.4 Les conditions d'une fin d'intervention réussie.....	148
<b>2. Mesurer les résultats de l'intervention.....</b>	<b>150</b>
2.1 L'évaluation sur système unique.....	154
2.2 L'échelle d'atteinte des objectifs (EAO).....	156
2.3 La liste de contrôle des objectifs.....	158
2.4 L'échelle d'impact différentiel.....	160
2.5 La satisfaction du client.....	161
<b>3. Préparer le maintien des acquis.....</b>	<b>162</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>165</b>

## CHAPITRE 7

<b>PRINCIPALES APPROCHES EN TRAVAIL SOCIAL.....</b>	<b>173</b>
<b>Louise Carignan</b>	

Introduction.....	173
<b>1. Définition des concepts: approche et modèle d'intervention.....</b>	<b>174</b>
<b>2. L'approche systémique.....</b>	<b>175</b>
2.1 Principaux postulats de base de l'approche.....	176
2.2 Principaux concepts-clés de l'approche.....	177
2.3 Implications pour l'intervention.....	180
<b>3. Approche bioécologique.....</b>	<b>181</b>
3.1 Postulats de base de l'approche.....	182
3.2 Concepts-clés de l'approche.....	183
3.3 Implications pour l'intervention.....	186
<b>4. Approche structurelle.....</b>	<b>188</b>

4.1 Postulats de base de l'approche .....	189
4.2 Concepts-clés de l'approche .....	190
4.3 Implications pour l'intervention .....	193
5. Analyse-synthèse des approches .....	194
Conclusion .....	197

## CHAPITRE 8

QUELQUES MODÈLES D'INTERVENTION .....	207
---------------------------------------	-----

L'INTERVENTION EN SITUATION DE CRISE .....	209
--	-----

**Sébastien Simard**

1. Définition de la crise .....	210
2. Crise ou urgence? .....	211
3. Processus .....	212
3.1 Types de crises .....	213
4. Crise ou pathologie? .....	214
5. Définition de l'intervention de crise .....	216
6. Modèle d'intervention de crise .....	217
7. Crise de l'environnement social .....	221
Conclusion .....	222

L'UTILISATION DE L'APPROCHE NARRATIVE DANS L'INTERVENTION INDIVIDUELLE EN TRAVAIL SOCIAL .....	229
---	-----

**Annie Gusew**

Introduction .....	229
1. Contributions du constructivisme social et du postmodernisme à la pratique du travail social .....	230
2. Origine et historique de l'approche narrative .....	232
3. Définition des concepts d'identité, de pouvoir-savoir, de langage et d'histoire .....	233
3.1 Identité .....	233
3.2 Pouvoir-savoir: des entités inséparables .....	234
3.3 Langage et histoire .....	235
4. Redevenir auteur de sa vie et de son identité .....	236
5. Des pratiques d'intervention pour soutenir la nouvelle histoire préférée .....	239
5.1 La posture du travailleur social .....	239
5.2 L'utilisation de personnes significatives et de témoins extérieurs .....	240
5.3 L'utilisation de témoins extérieurs et les rituels .....	240
5.4 Les documents narratifs .....	241
6. Évaluation de l'efficacité de l'approche narrative .....	242
7. Contributions et limites de l'approche narrative en travail social .....	244

LA THÉRAPIE ORIENTÉE VERS LES SOLUTIONS : UNE APPLICATION DE L'APPROCHE BASÉE SUR LES FORCES .....	251
<b>Daniel Turcotte</b>	
1. L'approche basée sur les forces.....	251
1.1 Les caractéristiques de l'approche .....	252
1.2 La méthodologie de l'intervention dans une approche centrée sur les forces .....	254
2. La thérapie orientée vers les solutions.....	256
2.1 Les principes de la TOS.....	257
2.2 Les techniques de la TOS.....	259
2.2.1 L'exploration des changements précédant l'intervention.....	259
2.2.2 L'établissement des objectifs .....	260
2.2.3 La question miracle.....	261
2.2.4 Les questions à échelle d'évaluation .....	262
2.2.5 La recherche d'exceptions .....	262
2.2.6 Les questions relationnelles.....	263
2.2.7 La pause .....	263
2.2.8 Les compliments .....	264
2.2.9 Les devoirs et les tâches .....	264
2.2.10 L'examen des améliorations .....	265
2.2.11 La recherche de forces et de solutions .....	265
2.3 À propos de l'efficacité de la TOS .....	266
Conclusion.....	268

## CHAPITRE 9

<b>LE TRAVAIL SOCIAL ET LES ACTES PROFESSIONNELS DÉLÉGUÉS : TROIS APPLICATIONS.....</b>	<b>273</b>
---	------------

L'ÉVALUATION PSYCHOSOCIALE D'UNE PERSONNE DANS LE CADRE DES RÉGIMES DE PROTECTION DU MAJEUR OU DU MANDAT DONNÉ EN RÉVISION DE L'INAPTITUDE DU MANDANT .....	275
---	-----

### **Marielle Pauzé**

1. Un peu d'histoire.....	276
2. Le cadre légal.....	278
2.1 Les articles du Code civil du Québec traitant « Des régimes de protection du majeur ».....	278
2.2 Les articles du Code civil du Québec traitant « De l'intégrité de la personne » .....	281
3. Le cadre professionnel.....	282
3.1 Appréciation de l'inaptitude et de ses conséquences .....	283
3.2 Évaluation du besoin de protection.....	285
3.3 Identifier les personnes pouvant assumer les responsabilités de protection.....	286

3.4	Transmission de l'opinion de la personne .....	287
<b>4.</b>	<b>Quelques défis à relever pour les travailleurs sociaux.</b> .....	<b>287</b>
4.1	Technicisation de l'évaluation psychosociale dans le cadre des mesures de protection.....	288
4.2	Recherche d'un équilibre entre l'autonomie et la protection de la personne .....	289
	<b>Conclusion</b> .....	<b>290</b>

L'ÉVALUATION DANS LA CADRE DE LA LOI SUR LA PROTECTION DE LA JEUNESSE .....	<b>293</b>
--	------------

**Catherine Turbide**

<b>1.</b>	<b>Le processus d'intervention en protection de la jeunesse (PJ)</b> .....	<b>293</b>
<b>2.</b>	<b>La Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ)</b> .....	<b>294</b>
2.1	Les principes .....	294
2.2	Les motifs d'intervention.....	295
<b>3.</b>	<b>Le mandat et les facteurs à prendre en considération</b> .....	<b>296</b>
3.1	La nature, la gravité, la chronicité et la fréquence des faits signalés .....	297
3.2	L'âge et les caractéristiques personnelles de l'enfant .....	297
3.3	La capacité et la volonté des parents de mettre fin à la situation qui compromet la sécurité ou le développement de l'enfant.....	298
3.4	Les ressources du milieu pour venir en aide à l'enfant et à ses parents.....	298
<b>4.</b>	<b>Les quatre étapes de l'intervention</b> .....	<b>299</b>
4.1	Contacter le signalant.....	299
4.2	Établir une stratégie d'intervention .....	299
4.3	Prendre contact avec les parents .....	300
4.4	Collecter les données pertinentes .....	300
4.4.1	Les membres de la famille .....	301
4.4.2	Les partenaires et autres sources d'informations.....	301
4.5	Respecter les règles de confidentialité .....	301
<b>5.</b>	<b>Les mesures de protection immédiate</b> .....	<b>302</b>
<b>6.</b>	<b>Les approches théoriques, les outils et les procédures d'évaluation</b> ....	<b>303</b>
<b>7.</b>	<b>Le rapport d'évaluation</b> .....	<b>305</b>
7.1	L'identification et l'objet du signalement .....	306
7.2	Les services antérieurs et mesures prises en cours d'évaluation.....	306
7.3	Composition de la famille .....	306
7.4	La matérialité des faits .....	307
7.5	La compromission .....	307
7.6	Analyse .....	308
7.7	Décision sur la compromission .....	308
<b>8.</b>	<b>Comparution au tribunal</b> .....	<b>308</b>

L'ÉVALUATION EN VERTU DE LA LOI SUR LE SYSTÈME DE JUSTICE PÉNALE POUR LES ADOLESCENTS (LSJPA) .....	311
<b>Lise Piché, T.S.</b>	
1. Le mandat du Directeur provincial .....	312
2. Les procédures d'évaluation .....	313
3. Le rapport prédécisionnel .....	314
La conduite délictueuse .....	314
La réalité psychosociale de l'adolescent .....	316
4. Les outils cliniques .....	319
L'inventaire de personnalité de Jesness .....	319
Le modèle intégré d'intervention différentielle .....	319
L'inventaire des risques et besoins liés aux facteurs criminogènes .....	320
La fiche criminométrique .....	320
Le DEP-ADO .....	320
L'Échelle ErasoR .....	321
5. Les peines spécifiques .....	321
La réprimande .....	321
L'absolution inconditionnelle .....	321
L'absolution conditionnelle .....	322
L'amende .....	322
Le travail bénévole .....	322
La probation .....	322
Le programme d'assistance et de surveillance intensive .....	322
La garde différée .....	323
La mise sous garde .....	323
6. L'audition sur la peine .....	323
<b>CONCLUSION</b> .....	327
<b>Jean-Pierre Deslauriers</b>	
DE QUOI DEMAIN SERA-T-IL FAIT? .....	327
<b>Introduction</b> .....	327
<b>Informatique et pratique professionnelle</b> .....	328
Le travail social de groupe .....	330
L'organisation communautaire .....	331
L'intervention personnelle .....	333
Les problèmes traités par l'entrevue en ligne .....	334
Un avantage: l'accessibilité .....	335
Entrevue virtuelle et entrevue présentielle .....	337
Le rôle du thérapeute .....	339
<b>Conclusion</b> .....	340
<b>NOTICES BIOGRAPHIQUES DES AUTEURS</b> .....	345

# INTRODUCTION

Daniel Turcotte  
Jean-Pierre Deslauriers

L'histoire du travail social nord-américain a été largement influencée par les actions déployées dans deux contextes organisationnels: les Settlement Houses et les Charity Organization Societies. Alors que les premières privilégiaient une perspective communautaire pour analyser les problèmes sociaux et soutenir les personnes en difficulté, les secondes misaient sur l'accompagnement des individus et des familles confrontés à des conditions de vie difficiles (Université of Michigan, 2010).

Cette seconde vision de la pratique du travail social s'est étendue à d'autres contextes organisationnels, notamment les hôpitaux, qui furent les premiers milieux institutionnels à embaucher des travailleurs sociaux professionnels, reconnaissant ainsi l'étroite association entre la santé physique et les conditions de vie. Les travailleurs sociaux<sup>1</sup> étaient alors appelés à travailler en étroite collaboration avec les médecins, chaque

---

1. Les auteurs ont utilisé de façon interchangeable les termes de travailleuse sociale ou travailleur social, intervenant et intervenante. Nous avons respecté la désignation qu'ils préféraient.

groupe de professionnels se centrant respectivement sur la santé physique et sur la santé sociale.

Cet environnement, caractérisé par une grande proximité entre le travail social et la médecine, a fortement influencé le développement des pratiques en travail social comme en témoigne l'ouvrage de Mary Richmond, *Social Diagnosis*, paru en 1917 [1965]. On y constate que cette fondatrice de la nouvelle profession de travail social a subi l'ascendance de ce qui était, et demeure probablement, la plus importante des professions. Cela admis, Mary Richmond a souligné l'importance de miser sur les forces de la personne plutôt que de la blâmer pour ses difficultés. Elle a insisté sur la nécessité de prendre en considération les liens entre la personne et les différents contextes dans lesquels elle évolue, notamment la famille, l'école, le milieu de travail. À cet égard, son œuvre marque encore de nos jours la pratique du service social personnel.

Son influence sur la profession est d'autant plus forte que l'intervention personnelle est la méthode utilisée au quotidien par près de 90 % des professionnels du travail social. Cette tendance lourde ne s'est jamais démentie au cours des ans. Même dans les années 1960, alors que l'accent était mis sur les réformes sociales et que l'air était au collectif, les étudiantes qui privilégiaient l'organisation communautaire ou le travail de groupe ne représentaient qu'une minorité, à l'image des interventions qui étaient réalisées dans les milieux de pratique. Le regroupement, dans les années 1970, des professionnels du travail social au sein d'établissements encadrés par l'État, la montée du néolibéralisme et, plus récemment, les réformes du système de santé et de services sociaux et les précisions quant aux actes professionnels délégués aux travailleurs sociaux ont renforcé cette tendance en faveur d'une approche microsystemique de l'intervention sociale.

Même si l'intervention personnelle est la méthode d'intervention la plus répandue en service social, étonnamment, les ouvrages québécois sur cette méthode sont peu nombreux. Les étudiants et les professionnels ont donc peu de repères pour établir les bases de leurs actions. Nos cousins français ont bel et bien publié ou traduit quelques volumes sur l'intervention personnelle dont plusieurs ont fait époque et servi à la formation de plusieurs cohortes d'étudiants en travail social (Biesteck, 1962; De Robertis, 2014, 2007, 1993; Du Ranquet, 1991, 1983, 1981, 1975; Granval,

2000; Rupp, 1970; Vendramin, 2004). Cependant, un monde sépare les Français des Français d'Amérique, terme que le général de Gaulle affectionnait, en ce qui a trait à la pratique et à la formation en travail social. Les Québécois sont des Nord-Américains qui parlent français: leur sensibilité et le contexte dans lequel ils vivent est celui de l'Amérique du Nord où l'organisation des services sociaux a été principalement influencée par les mécanismes expérimentés en Angleterre, ensuite transférés vers les colonies. Donc, les services sociaux sont structurés différemment en France et au Québec. En outre, au Québec, à l'image de la situation qui prévaut aux États-Unis et dans le reste du Canada, le travail social est encadré par une association professionnelle et la formation est offerte en milieu universitaire.

Soulignant que la pratique en travail social prend appui à la fois sur la théorie, la sagesse de pratique, la tradition et la recherche empirique sur l'intervention, O'Hare (2009) identifie trois composantes à une approche générale de l'intervention: 1) les croyances et théories sur le comportement humain; 2) les croyances et théories sur les processus de changement; 3) les habiletés, techniques et stratégies adéquates pour guider les personnes dans leur processus de changement.

*The term practice theory refers to three different practice dimensions: (1) assumptions and theories about human behavior in the social environment (human behavior theory); (2) assumptions and theories about how people change (change-process theory); and (3) a collection of practice skills, techniques, and strategies intended to help people reduce psychosocial distress, reduce symptoms of psychological disorders, and improve coping capabilities (i.e., enhance individual strengths) (O'Hare, 2009: 6).*

Le contenu de cet ouvrage porte sur la troisième composante, à savoir les activités que le travailleur social doit mettre en œuvre pour accompagner de façon efficace la personne dans son processus de changement. Une profession ne se réduit pas à sa méthodologie, mais celle-ci occupe une place importante, voire déterminante, dans la reconnaissance de sa légitimité. En effet, c'est sur le terrain qu'une profession s'impose: c'est là qu'elle démontre son efficacité et qu'elle témoigne des valeurs qui la guident. En ce sens, c'est sur le terrain que se construit et s'affirme l'identité professionnelle.

Dans ce volume, la méthodologie de l'intervention sociale personnelle est découpée en cinq étapes: la prise de contact, l'évaluation, l'élaboration du plan d'action, l'application du plan et la fin de l'intervention. Notons que ces étapes sont communes à plusieurs professions axées sur l'aide aux personnes; elles sont partagées par plusieurs disciplines professionnelles qui déploient semblables habiletés, techniques et stratégies. Plusieurs professionnels comme les psychologues, psychoéducateurs, sexologues, conseillers familiaux et conjugaux, conseillers en orientation et criminologues partagent un tronc commun de connaissances et gravitent dans les mêmes environnements de travail que les travailleurs sociaux (Alary, 1999). Toutefois, le travail social présente un caractère propre qui oriente l'action des professionnels de cette discipline. Ce caractère tient aux valeurs sous-jacentes à la profession et à l'intérêt particulier qui est porté aux populations les plus vulnérables, notamment les personnes opprimées et marginalisées. Il tient également au souci d'examiner la réalité des personnes à la lumière des spécificités de leur environnement et à la préoccupation d'accroître leur pouvoir d'agir sur cet environnement. Enfin, la majorité des professionnels du travail social œuvrent dans des organismes dont le mandat et les normes encadrent la pratique (Colby et Dziegielewski, 2010).

C'est dans la reconnaissance de cette spécificité que ce livre sur l'intervention personnelle en travail social a été préparé. Pour nous assurer d'en couvrir adéquatement les aspects importants, nous avons fait appel à une brochette de collègues spécialistes de cette méthode.

Dans le chapitre 1, intitulé «Nature et fondements de l'intervention sociale personnelle», Sylvie Thibault amorce l'ouvrage en proposant une définition de l'intervention personnelle en travail social et relate quelques moments charnières qui ont marqué son évolution au Québec. Elle aborde ensuite la place qu'occupent les valeurs et les principes éthiques dans l'orientation des interventions. Elle poursuit en présentant les étapes de l'intervention psychosociale et en relevant des éléments qui influencent le processus de changement en intervention psychosociale.

Dans le chapitre 2, intitulé «La prise de contact», Pierre Turcotte et Annie Fontaine distinguent quatre étapes dans le processus que franchit une personne en difficulté lorsqu'elle s'engage dans une démarche de changement. Quatre habiletés d'intervention leur apparaissent

essentielles pour guider ce processus : l'empathie, la conscience de soi, l'authenticité et l'assurance. À ces habiletés s'ajoute l'importance d'établir une communication efficace, d'où la nécessité de connaître les règles d'une communication saine. Le chapitre se termine par un examen de quelques enjeux de la prise de contact, notamment la méfiance, l'ambivalence et les phénomènes de transfert et contre-transfert.

L'étape suivante du processus d'intervention consiste à cerner la situation psychosociale de la personne en difficulté. Le chapitre 3, de Marc Boily et Sonia Bourque, précise les particularités de cette étape en insistant sur l'importance d'aborder l'évaluation psychosociale comme une activité continue, interactive et réflexive. Ils soulèvent trois questions centrales dans la réalisation d'une telle évaluation : 1) Quelles sont les informations à prendre en considération ? 2) Pourquoi sont-elles pertinentes ? 3) Comment les organiser ? C'est à partir de la réponse à ces questions qu'est structuré le rapport d'évaluation dans lequel se retrouvent, notamment, les caractéristiques de la personne et de son environnement, l'analyse des informations collectées et l'opinion du professionnel sur l'intervention à mettre en œuvre. Comme les auteurs le mentionnent en conclusion, l'évaluation doit permettre de cerner ce que vit la personne de façon à la soutenir dans la mobilisation des ressources personnelles et environnementales nécessaires à l'appropriation de son pouvoir d'agir.

Cette mobilisation est au centre des préoccupations du travailleur social au moment de l'élaboration du plan d'intervention. Bien qu'il s'agisse d'une étape très importante et exigée légalement dans plusieurs contextes de pratique, elle se révèle souvent, comme le souligne Gilles Tremblay, l'auteur du chapitre 4, la « bête noire » des travailleurs sociaux. Pour les guider dans cette opération, ce dernier formule cinq questions auxquelles le contrat doit apporter des réponses, précisant du même coup ce qui le distingue du plan d'intervention. Cet exercice de clarification des notions relatives au plan d'intervention se poursuit dans la section suivante du chapitre qui aborde successivement le plan d'intervention, le plan de services individualisé, le plan de services adapté et le plan d'intervention pour la famille d'accueil. L'auteur aborde ensuite les principes qui doivent guider l'élaboration du PI et du PSI. Le chapitre se termine par des précisions sur les principales composantes à couvrir dans un plan d'intervention, à savoir les besoins, les objectifs, les moyens, l'échéancier et les responsabilités.

L'exécution du plan d'action est au cœur du processus d'intervention en travail social personnel. Cette étape est centrale non seulement parce qu'elle s'étale sur la plus grande partie du temps consacré à l'intervention, mais également parce qu'elle marque la mise en œuvre des décisions prises dans les étapes antérieures. Dans le chapitre 5, Marie Drolet, Madeleine Dubois et Bianca Nugent précisent d'abord les paramètres de l'étape de travail pour présenter ensuite les rôles qui caractérisent l'action de la travailleuse sociale à cette étape. Elles relèvent ensuite les compétences qu'elle doit maîtriser pour accompagner adéquatement la personne en difficulté dans son cheminement. Parmi les éléments qu'elles soulignent, on retrouve la reconnaissance des forces de la personne, la conscience de soi et la reconnaissance des barrières qui font obstacle au changement. Elles accordent une attention toute particulière à la nécessité de mettre à contribution les systèmes informels et formels entourant la personne en difficulté. Leur chapitre se poursuit par un examen des particularités du travail social en contexte d'autorité, interdisciplinaire, interculturel et avec les populations minoritaires sur le plan linguistique. Les auteures concluent par une réflexion sur les enjeux éthiques de l'intervention.

Dans le chapitre 6, Daniel Turcotte documente une étape du processus qui, faute de temps, est trop souvent négligée : la fin de l'intervention. Il distingue trois tâches principales qui doivent guider les actions du travailleur social à cette étape : la gestion des émotions provoquées par la fin de la relation, la mesure des changements et la consolidation des acquis. La première section aborde les réactions associées à la fin de l'intervention et suggère des moyens pour faire en sorte que cette étape soit vécue positivement. Considérant que l'évaluation est une dimension trop souvent négligée, situation qu'il estime impératif de corriger dans un contexte marqué par la montée de la pratique fondée sur des données probantes, il présente cinq modalités pour évaluer l'intervention : l'évaluation sur système unique, l'échelle d'atteinte des objectifs, le contrôle des objectifs, l'échelle d'impact différentiel et la mesure de la satisfaction du client. Le chapitre se termine par un examen de stratégies qui peuvent être utilisées pour favoriser le maintien des changements produits par l'intervention, lesquelles s'articulent autour de trois éléments : la prise de conscience des progrès réalisés, la transposition des acquis dans les diverses sphères de la vie du client et l'anticipation de l'avenir.

Le chapitre 7 présente trois cadres de référence, ou approches, sur lesquels le travailleur social peut s'appuyer pour orienter son analyse des situations et structurer son intervention. Après avoir distingué les notions d'approche et de modèle, Louise Carignan trace un portrait de trois approches privilégiées en travail social : systémique, bioécologique et structurelle. Elles sont considérées particulièrement intéressantes pour le travail social parce qu'elles conduisent à prendre en considération à la fois la personne et le contexte social dans lequel elle évolue. Pour chacune, elle propose une définition, en énumère les principaux concepts clés et en dégage les implications pour l'intervention. Le chapitre se clôt par une analyse synthèse qui met en lumière leurs points de convergence et leurs différences.

Au quotidien, comme la pratique du travail social se déploie dans différents milieux et qu'elle rejoint des populations variées, il n'est donc pas étonnant que les professionnels du travail social se réfèrent à plusieurs modèles d'intervention pour structurer leur action. Dans le chapitre 8, trois modèles d'intervention qui illustrent la diversité du travail social personnel sont présentés : l'intervention de crise, l'approche narrative et la thérapie orientée vers les solutions. Successivement, Sébastien Simard, Annie Gusev et Daniel Turcotte présentent ces modèles en résumant leurs particularités.

La Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé, qui est entrée en vigueur en 2012, attribue aux professionnels du travail social un ensemble d'actes professionnels qu'ils assument de façon exclusive ou partagée. Trois de ces activités sont illustrées dans le chapitre 9 : 1) procéder à l'évaluation psychosociale d'une personne dans le cadre des régimes de protection du majeur ou du mandat donné en prévision de l'inaptitude du mandant, un acte exclusif aux travailleurs sociaux ; 2) évaluer une personne dans le cadre d'une décision du Directeur de la protection de la jeunesse ou du tribunal en application de la Loi sur la protection de la jeunesse ; 3) évaluer un adolescent dans le cadre d'une décision du tribunal en application de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents. Ces trois activités ont été retenues parmi les dix activités déléguées aux travailleurs sociaux en raison de leur exclusivité, pour la première, et de leur fréquence pour les deux autres.

La conclusion porte sur l'effet de la communication informatique sur la pratique du travail social. Nous sommes tous à même de constater l'effet envahissant de l'ordinateur dans nos vies. Cette technologie pénètre dans tous les interstices de notre existence et la pratique professionnelle n'y échappera pas. Jean-Pierre Deslauriers esquisse quelques applications que nous pouvons déjà observer tout en gardant la porte ouverte sur l'avenir.

Ce volume a été rédigé pour fournir aux travailleurs sociaux qui privilégient l'intervention personnelle, tant étudiants que professionnels, un cadre général les aidant à structurer leur démarche. Les différentes étapes du processus d'intervention constituent le cadre logique, ou l'ossature, sur laquelle doit s'appuyer le travailleur social pour structurer son action. Ces étapes suggèrent une séquence d'actions, mais elles ne fournissent pas d'indications spécifiques sur la nature de ces actions. Ces indications découlent à la fois des théories sur le comportement humain et des théories sur les processus de changement, éléments qui ne sont qu'effleurés dans cet ouvrage. Or, au fil des recherches et des observations cliniques, un riche bagage de connaissances a été développé pour aider à mieux comprendre les facteurs associés à des problèmes sociaux comme la toxicomanie, la violence, les troubles mentaux et la maltraitance, pour n'en nommer que quelques-uns. En outre, les théories sur les processus de changement suggèrent des pistes sur les mécanismes psychosociaux par lesquels les personnes changent de même que sur les facteurs personnels et environnementaux qui influencent ces mécanismes. Ces connaissances constituent donc des éléments incontournables à une action professionnelle pertinente et efficace. À cet égard, le présent ouvrage est une introduction à l'univers riche, complexe et stimulant de l'intervention sociale personnelle.

## RÉFÉRENCES

- Alary, J. (1999). « Quelques enjeux de la pratique et de la formation en service social », *Intervention*, 110, p. 17-24.
- Biesteck, F.-P. (1962). *Pour une assistance sociale individualisée : la relation de casework*. Paris : Seuil
- Colby, I. et S. D. Dziegielewski (2010). *Introduction to Social Work: The People's Profession* (3<sup>e</sup> éd.). Chicago (Ill.) : Lyceum Books Inc.

- De Robertis (1993). *Le contrat : un outil pour le travail social*. Paris : Bayard.
- De Robertis, C. (2007). *Méthodologie de l'intervention en travail social* (Nouvelle édition). Paris : Bayard.
- De Robertis (2014). *L'intervention sociale d'intérêt collectif : de la personne au collectif*, Rennes : Presses de l'École des hautes études en santé publique.
- Du Ranquet, M. (1975). *Nouvelles perspectives en case-work : recherche et pratique dans le travail social individuel et familial*. Toulouse : Privat.
- Du Ranquet, M. (1981). *L'approche en service social : intervention auprès des personnes et des familles*. Saint-Hyacinthe : Edisem.
- Du Ranquet, M. (1983). *Les approches en service social : intervention auprès des personnes et des familles*. Saint-Hyacinthe : Edisem/Le Centurion.
- Du Ranquet, M. (1991). *Les approches en service social*. Saint-Hyacinthe : Edisem, Paris : Vigot.
- Granval, D. (2000). *Le projet individualisé en travail social*. Paris : L'Harmattan.
- O'Hare, T. (2009). *Essential skills of social work practice : assessment, intervention, evaluation*. Chicago : Lyceum Books.
- Richmond, M. E. (1917) [1965]). *Social Diagnosis*. New York : Russell Sage Foundation.
- Richmond, M.E. (1922). *What is Social Case Work? An Introductory Description*. New York : Russell Sage.
- Rupp, M.-A. (1970). *Le travail social individualisé : l'approche des cas particuliers et la relation d'aide interpersonnelle*. Toulouse : Privat.
- Université du Michigan (2010). *From Charitable Volunteers to Architects of Social Welfare: A Brief History of Social Work*. (En ligne)
- Vendramin, P. (2004). *Le travail au singulier : le lien social à l'épreuve de l'individualisation*. Paris : L'Harmattan.



## CHAPITRE 1

# NATURE ET FONDEMENTS DE L'INTERVENTION SOCIALE PERSONNELLE

Sylvie Thibault

## INTRODUCTION

L'intervention sociale personnelle est l'une des trois méthodes d'intervention du service social. Également appelée intervention psychosociale, intervention individuelle ou individualisée, elle a pour cible «des personnes ou des catégories d'individus vivant des situations particulières» (Bilodeau, 2005 : 115). De façon générale, la travailleuse sociale qui intervient auprès des personnes s'applique à déceler les problèmes personnels liés au fonctionnement social et, bien que son intervention se pratique directement auprès des individus, vise l'amorce de changements, non seulement personnels, mais aussi interactionnels et environnementaux. Pour ce faire, elle misera sur les forces de la personne et elle sollicitera les ressources personnelles et sociales qui permettront à celle-ci de s'intégrer de façon satisfaisante à son milieu de vie (Bilodeau, 2005). Ce premier

chapitre débute par un exercice de définition de l'intervention personnelle en service social. Nous ferons ensuite un très court rappel historique qui permettra de mettre en lumière l'évolution de la pratique de cette méthode d'intervention. Suivront quelques notions essentielles à la formation et à la pratique de tout intervenant, soit les valeurs et les principes éthiques qui guident les interventions. Puis, ce chapitre présentera un rapide survol des étapes de l'intervention psychosociale qui permettra de se familiariser avec ses divers éléments. En terminant, nous nous attarderons au processus de changement et aux facteurs qui peuvent le moduler ou avoir une influence sur celui-ci.

## **1. DÉFINITION DE L'INTERVENTION SOCIALE PERSONNELLE**

Parler de la nature et des fondements de l'intervention sociale personnelle laisse entrevoir à la fois la diversité des orientations données à cette méthode, mais surtout la convergence vers des éléments communs de définition. Le premier élément de rencontre est en lien avec le but général de l'intervention, soit la résolution des problèmes dans les rapports entre l'individu et son environnement. L'équilibre de ces transactions est évoqué dans la définition adoptée par l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ) qui souligne que la travailleuse sociale doit « prendre en considération les interactions et la relation de réciprocité entre la personne et son environnement, tout en analysant ses conditions de vie et les problèmes sociaux auxquels elle peut être confrontée (injustices sociales et économiques, discrimination, stigmatisation, oppression et exclusion) » (Boily et Bourque, 2011: 5). Pour sa part, la Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS) place au cœur des missions du service social « l'objectif de favoriser le changement social, le développement social, la cohésion sociale, le développement du pouvoir d'agir ainsi que la libération des personnes » (Fédération internationale des travailleurs sociaux, 2014: 1). Cette définition fait appel aux principes associés aux droits de l'homme et à la justice sociale, deuxième élément de rencontre, les situant au creux des actions de toutes les travailleuses sociales. En ce sens, Bourgon et Gusew (2008) soutiennent que ce qui distingue la profession du service social des autres professions en relation d'aide est le

fait que « le service social part du sens social et collectif que prennent les difficultés que vit une personne : ses sentiments, ses actions, ses pensées sont situés dans son contexte familial, communautaire et sociétal. Le service social intervient sur ce rapport plutôt que sur les déficiences de la personne elle-même » (p. 123). Drolet (2013) avance que le *Cadre de référence sur l'évaluation du fonctionnement social* (Boily et Bourque, 2011)<sup>1</sup> est représentatif de cette distinction puisqu'il « détermine et décrit les angles à analyser pour que l'évaluation du fonctionnement social d'un individu touche à tous les aspects de cette personne, ses limitations et ses forces, de même qu'à son environnement immédiat et sociétal ; c'est ainsi que sera cerné son problème social » (Drolet, 2013 : 130). Pour sa part, l'Association canadienne des travailleuses et travailleurs sociaux [ACTS] (2008) évoque plus spécifiquement le rôle d'accompagnement des individus joué par la travailleuse sociale dans le but de les guider vers l'amélioration de leur bien-être. Cet énoncé implique que la travailleuse sociale s'engage à soutenir les individus dans le développement de leurs habiletés et dans l'augmentation de leur capacité à utiliser leurs propres ressources et celles de la communauté pour résoudre leurs problèmes. Cette démarche, au cœur de l'intervention individuelle, vise « d'une part, à accompagner une personne dans ses souffrances afin qu'elle puisse leur donner un sens et, d'autre part, à l'aider à obtenir le plus grand nombre de ressources possible afin qu'elle puisse participer activement à son devenir individuel et au devenir collectif de la société en tant qu'actrice sociale » (Bourgon et Gusew, 2008 : 123). En outre, dans sa définition, l'ACTS fait référence au fait que « le caractère unique de cette profession réside dans l'amalgame de certaines valeurs, connaissances et habiletés, y compris l'établissement d'une relation comme base de toutes les interventions et le respect des choix et des décisions des clients » (ACTS, 2008), ce qui évoque l'autodétermination des personnes aidées, autre « valeur fondamentale en travail social » (Drolet, 2013 : 130).

---

1. L'Assemblée nationale du Québec a adopté en 2009 la Loi 21 (Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines). En conséquence, nous devons maintenant nous référer au *Cadre de référence sur l'évaluation du fonctionnement social* publié par l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, et dont les auteurs sont Marc Boily et Sonia Bourque (2011).

Bien que le service social s'inscrive dans des orientations théoriques multiples et diversifiées, l'intervention directe auprès d'individus est teintée de la préoccupation de combattre les inégalités sociales et toutes les formes d'oppression (Fook, 2002; Moreau, 1987; Mullaly, 2007; Pullen-Sansfaçon, 2013). En somme, le service social personnel pourrait être défini comme étant une méthode d'intervention qui vise le soutien et l'accompagnement des personnes dans la résolution de problèmes et l'amélioration de leur bien-être. Pour ce faire, la travailleuse sociale veille à ce que les individus développent leurs propres habiletés et actualisent leurs capacités. Elle facilite l'accès et encourage l'utilisation de l'ensemble des ressources personnelles et sociales disponibles dans la communauté, et ce, en respectant les choix et décisions des individus. Ce faisant, elle donne un sens à son action en inscrivant celle-ci dans une perspective plus large de changement social.

L'intervention auprès des individus a évolué au fil du temps. Un bref retour en arrière permettra la mise en perspective de la définition actuelle de cette méthode. La prochaine partie de ce texte sera consacrée à ce rappel historique de l'évolution du service social, et plus spécifiquement de la méthode du service social personnel.

## 2. RAPPEL HISTORIQUE<sup>2</sup>

L'approche diagnostique ou psychosociale est la première forme de *casework* ou de service social auprès des individus (Du Ranquet, 1991a). Le nom de Mary E. Richmond est intimement associé au développement de cette méthode d'intervention. La pensée et la pratique de cette pionnière du service social ont largement été influencées par les Charity Organization Societies apparues aux États-Unis dès 1887, qui mettaient de l'avant l'utilisation de méthodes scientifiques pour répondre aux besoins des personnes en difficulté. Associée à l'essor du *casework*, tant au Canada qu'en France (De Robertis, 2007), Mary E. Richmond publie en 1917

---

2. Nous invitons le lecteur intéressé à se documenter de façon approfondie sur l'histoire du service social personnel à lire: Mayer, R. (2002). *Évolution des pratiques en service social*. Boucherville: Gaëtan Morin, ou le texte de Groulx, L.-H. (1996). De la vocation féminine à l'expertise féministe: essai sur l'évolution du service social au Québec (1939-1990). *Revue d'histoire de l'Amérique française*, 49 (3), 357-394.

*Social Diagnosis*, suivi en 1922 de *What is social case work? An introductory description*. Traduit en français en 1926, ce dernier est encore considéré aujourd'hui comme un des éléments sur lesquels s'est fondé le *casework* (De Robertis, 2007; Du Ranquet, 1991a). L'approche psychosociale que Mary Richmond préconise à l'époque se caractérise par deux principaux éléments. Le premier est la prise en compte des aspects psychologiques et sociaux des situations, soit la personne dans sa situation et son environnement. Le deuxième élément repose sur l'importance accordée à l'évaluation, appelée alors diagnostic, qui pose son attention autant sur les points forts que sur les limites de la personne et de sa situation (Du Ranquet, 1991a). L'approche psychosociale tire alors sa base théorique de l'analyse de la pratique. Les premières praticiennes enseignent « à l'intérieur des services, en s'appuyant sur des études de cas à partir desquelles on cherchait à établir une théorie » (Du Ranquet, 1991a: 40). Ce n'est que vers le début du XX<sup>e</sup> siècle que les enseignements se sont formalisés et ont été intégrés à des programmes de formation dans diverses institutions, en plus de faire appel à des apports théoriques plus structurés. Ce changement amorce le « passage lent d'une activité charitable, bénévole [...] à une pratique professionnelle » (Pascal, 2007: 17).

Dans les années 1920, le *casework* subira fortement l'influence de la théorie psychanalytique issue de la pensée freudienne (Du Ranquet, 1991b). Dès lors, l'analyse de la travailleuse sociale tient à peine compte du contexte sociopolitique pour se centrer sur la personne elle-même (Dubois et Garceau, 2000). La méthodologie recommandée est d'abord et avant tout calquée sur le modèle médical, seul disponible en son temps. Du Ranquet (1991b: 4) parle d'ailleurs de raisonnement expérimental en trois étapes, soit l'investigation, l'hypothèse et l'expérimentation. Toutefois, les années 1920 à 1940 seront marquées par la préoccupation des travailleuses sociales québécoises d'élaborer une méthodologie qui leur soit propre. Elles le feront en puisant dans des sources principalement nord-américaines (Pascal, 2007).

## 2.1 SITUATION PARTICULIÈRE DU QUÉBEC

C'est au début des années 1940 que la profession du service social et, par conséquent, les méthodes d'intervention individuelle ont été importées