

Annexe III :

Intervention professionnelle en service sociale : Intervention sociale d'aide à la personne (ISAP) et intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC) - définitions et exemples -

Dans le cadre de la formation préparatoire au diplôme d'Etat d'assistant de service social, un enseignement pratique complète l'enseignement théorique.

C'est au travers d'un stage professionnel, qui se déroule sur deux ou trois sites qualifiants, que l'étudiant intègre les compétences nécessaires à l'exercice du métier d'assistant de service social. Une des compétences fondamentales à acquérir concerne le mode d'intervention.

Lors de ses préconisations, en 2000, le Conseil Economique et Social a rappelé :

« Pour donner tout son sens au travail social, les bénéficiaires doivent être acteurs de leur propre devenir ; c'est à partir de leurs attentes, de leurs problèmes, de la perception qu'ils ont de leur propre devenir, de leur potentialité visible ou à faire émerger, que doit se développer le travail social »

Il est possible de décrire le travail social à partir des fonctions (informer, prévenir, accueillir, évaluer, traiter, projeter, observer, former) ou à partir des actes professionnels (entretiens- démarches etc..), ou encore à partir des modes d'intervention mobilisés par le professionnel, pour engager son action. C'est en fonction des enjeux de la situation, que l'assistant de service social choisit un mode plutôt qu'un autre.

Le mode d'intervention est au service d'un objectif professionnel .Il ne définit pas ce dernier, il le véhicule pour qu'il atteigne les résultats escomptés.

Il s'appuie sur une méthodologie particulière.

Quelque soit le mode choisi, l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP) ou l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC), il traduit un processus dynamique et interactif, articulé autour de la personne :

- appréhendée comme sujet/ acteur/auteur
- en capacité de mobiliser ses propres ressources, son environnement pour résoudre ses difficultés

Il est fondé sur des principes éthiques, déontologiques et sur la réglementation du secret professionnel. Le respect de ces principes est une condition essentielle à l'établissement d'une relation professionnelle en service social.

C'est un processus, car celui-ci est caractérisé par un ensemble d'actions qui vont s'organiser dans le temps, pas forcément de façon linéaire ; il est conçu comme un mécanisme, une suite méthodique d'opérations qui doivent aboutir à un résultat et surtout à une évolution de la situation.

Le processus traduit la réalité mouvante et multi dimensionnelle de la personne et de son environnement et mobilise des ressources multi formes.

Le facteur temps revêt une importance majeure : le temps de la compréhension du problème (au delà du discours manifeste, il est en effet nécessaire d'identifier le discours latent), le temps de la construction de la relation de confiance et de la relation d'aide, le temps de l'identification, de l'émergence et de la valorisation des ressources et des potentialités de la personne- le temps de la consolidation des acquis.....et le temps de l'imprévisible et de l'imprévu.

Deux modes d'intervention sont explorés dans le cadre de la formation au diplôme d'assistant de service social : l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP) et l'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC).

Le stage professionnel, réalisés au titre de l'ISAP ou de l'ISIC, doit permettre l'identification de ces différents mécanismes.

I. L'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP)

"L'intervention sociale d'aide à la personne est une démarche volontaire et interactive, menée par un travailleur social qui met en œuvre des méthodes participatives avec la personne qui demande ou accepte son aide, dans l'objectif d'améliorer sa situation, ses rapports avec l'environnement, voire les transformer. Cette intervention est mandatée par une institution qui définit, par son champ légitime de compétence, le public concerné". (rapport CSTS,1996)

L'ISAP est centrée sur un problème qui peut être résolu soit à court terme soit à plus long terme, si le problème est complexe ou si les ressources doivent être construites ou encore si la personne est particulièrement éloignée d'une insertion sociale.

L'accompagnement social est alors la clef de voûte de cette intervention qui mobilise, par ailleurs, une approche globale de la situation, une logique de contrat avec la personne et une dynamique de projet, le tout dans le cadre éthique défini par la profession.

Même si elle est majeure, l'ISAP ne se limite pas à une relation duelle ;elle peut intégrer la dimension collective et associer d'autres compétences professionnelles complémentaires.

Deux exemples peuvent illustrer ce mode d'intervention

- Un homme vit seul, dans un studio transformé en taudis, sans eau, sans électricité. Il sollicite parfois des voisins ou les associations caritatives pour se nourrir. Un voisin finit par signaler la situation aux services sociaux.
Il accepte la visite de l'assistante de service social (ASS) et les rencontres qui s'ensuivent.
Dans le cadre de l'accompagnement social qu'elle met en place, l'ASS commence par régler les problèmes qui relèvent des besoins élémentaires :réouverture de l'eau, de l'EDF, -livraison de repas à domicile – rétablissement de ses droits à la retraite.
Puis, elle engage avec lui un accompagnement budgétaire pour assainir sa situation financière.
La communication reste très difficile car il est dans un grave état de désocialisation .
Ce n'est qu'au bout de 6 mois, que Mr peut exprimer sa trop grande solitude et progressivement, après des périodes d'angoisse, de peurs, des reculs , il a réussi, d'abord à imaginer, puis à construire un nouveau projet de vie.
La 1^{ère} visite à la maison de retraite s'est très mal passée- d'autres ont succédé aussi difficiles,...et un jour, toujours accompagné par l'ASS, il a pu décider d'aller s'y installer.
Au bout de 3 mois, il a un vrai rôle de lien social au sein de l'établissement.
- Une jeune fille de 24 ans, hémiplégique, fait une demande de logement à une ASS. Elle a toujours vécu dans sa famille.
L'ASS associe une conseillère en économie sociale et familiale et l'assistante sociale de la CRAM à l'élaboration du projet de relogement.
Elle accompagne la jeune fille dans ses différentes démarches : CAF- ANPE- ASSEDIC- banque-assurance....C'est un accompagnement négocié qui a été proposé à la jeune fille, aidant celle-ci à progressivement dépasser les angoisses liées à son handicap (apparence physique- difficultés d'élocution).
Avec l'entrée dans l'appartement, la jeune fille traverse des périodes de repli, de renoncement et de renvoi douloureux à son histoire familiale et à la surprotection maternelle.
L'ASS l'aidera dans ce cheminement identitaire et progressivement la jeune fille va pouvoir construire son projet de vie.

II. L'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC)

"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 diverses dimensions. Elle (...) correspond à une pratique appelée par l'approche institutionnelle et collective de l'action sociale". (rapport CSTS, 1988)

L'intervention sociale d'intérêt collectif prend en compte la finalité de l'action, la promotion, le renforcement ou la restauration d'objectif d'intérêt général et de bénéfices collectifs "d'une population" donnée sur un territoire où s'exercent les activités de cette population. Le bénéfice recherché est d'ordre collectif avant d'être d'intérêt individuel.

Il paraît important de préciser davantage ce qu'est l'ISIC, car ce mode d'intervention s'inscrit dans deux types d'intervention professionnelle :

- l'intervention sociale auprès de groupes
- le développement social local

a) L'intervention sociale auprès de groupe

Cette intervention part d'une observation de l'assistant de service social ou d'une information recueillie au cours de suivis individualisés (ou collectifs) des usagers. Ces constats partagés avec ces derniers, permet de leur proposer de construire, en groupe, les modalités de résolution de la problématique qui les concerne tous (chacun) .

Le groupe a ainsi une fonction support ;c'est un levier d'émergence des potentialités « refoulées » et des ressources individuelles de chacun. Les faire émerger en groupe facilite l'élaboration individuelle du projet de vie de chacun.

Le groupe a aussi une fonction d'apprentissage (ou de ré-apprentissage) de la vie sociale par la mise en situation d'une nouvelle confrontation avec les autres, le nécessaire respect des règles qui en découle.

Il a aussi une fonction « sas » car il permet à la personne de se ré-inscrire progressivement dans des liens sociaux parfois très distendus, en luttant contre l'isolement, l'enfermement psycho-social, la méfiance ou le rejet des autres qui découlent du repli sur soi ;

Il permet de lutter contre le risque de se « conforter » dans des situations d'échec .

Et enfin, le groupe développe à nouveau un sentiment d'appartenance, le sentiment d'avoir une place, sa place, dans cette micro société représentée par le groupe.

Par la suite, les membres du groupe peuvent décider de maintenir et de développer le lien social qu'ils ont contribué, chacun, à créer :

- soit en formalisant le statut du groupe (en créant une association),
- soit en maintenant une forme souple et informelle de rencontres,
- soit enfin, en le faisant évoluer vers un réseau de solidarité, d'échanges et de savoirs.

Une telle action collective contribue à développer la vie sociale sur un quartier, à recomposer et retisser les liens sociaux de proximité.

Le rôle professionnel de l'assistant de service social, sera d'identifier à travers les entretiens individuels ou les rencontres collectives les problématiques qui sont communes, d'animer les réunions du groupe en favorisant l'expression de chacun, en aidant à clarifier les messages exprimés, en accompagnant l'écoute de l'autre, en mobilisant les points forts du groupe.

Il aidera donc à l'expression et à la formalisation de chaque projet individuel voire d'un projet collectif, à la réalisation de ceux-ci et à leur consolidation.

Par ailleurs, l'assistant de service social aidera à l'émergence d'un processus d'aide mutuelle au sein du groupe afin que chacun devienne ressource pour l'autre.

La logique d'intervention de l'assistant de service social doit donc progressivement s'estomper au profit de l'autonomie du groupe et de la maîtrise de son devenir.

Deux exemples illustrent ce mode d'intervention

- Dans le cadre de leurs permanences sur un quartier, les assistants de service social de la CAF et du Conseil Général ont identifié un problème d'isolement de plusieurs femmes, lesquelles devaient aussi se débattre dans des problématiques budgétaires.
Les assistants de service social ont commencé par offrir à ces femmes des occasions de rencontres autour d'ateliers axés sur leur vie quotidienne (cuisine/nutrition- couture- informations concernant le développement des enfants- sorties culturelles) .

Motivées par ces rencontres, les femmes ont décidé de s'impliquer dans la vie sociale de leur quartier en se constituant en association. Aidées, dans un premier temps par les assistants de service social, elles ont ensuite acquis suffisamment d'autonomie pour créer une fonction économique (vente d'objets qu'elles fabriquaient ensemble) .

- Les bénévoles du Secours Catholiques et les assistants sociaux du Conseil Général font le constat qu'une communauté de gens du voyage sédentarisés sont dans une situation de grande précarité. Tous ensemble (professionnels et bénéficiaires) ont créé une boutique familiale. Au delà de la vente de produits de première nécessité à moindre coût, un accompagnement budgétaire est offert aux populations, la mixité de celles-ci contribue à la restauration d'un lien social.

b) Le développement social local (DSL)

Le DSL relève du développement local qui traduit la mise en œuvre d'un processus jalonné d'étapes qui caractérisent, à chaque fois, le passage d'un état dans un autre. Ce processus associe tous les aspects de la vie d'un territoire (économique, social ou culturel) A travers une vision partagée des acteurs, il y a mouvement, projection d'un devenir, d'un développement, d'une progression.

Le DSL est une des dimensions du développement local : il part d'une problématique sociale et a pour ambition de revitaliser les relations sociales dans son acception générale.

Trois paramètres caractérisent le DSL

- **le territoire** : un territoire identifié, à géométrie variable défini en fonction du projet
C'est un territoire de projet ; il peut concerner un quartier, une ville, une agglomération ou un pays.
Le territoire sera appréhendé à travers ses forces, ses ressources et ses faiblesses
- **les populations** : ce sont bénéficiaires mais aussi les habitants citoyens du territoire .
Ils expriment un intérêt collectif et non un besoin individuel
La population est catalyseur et co-maître d'œuvre dans ce cadre d'intervention
- **les acteurs politiques, institutionnels, associatifs** qui sont présents sur le territoire et donc potentiellement acteurs

La stratégie partenariale s'appuie sur trois principes majeurs : consensuel- conflictuel- de conscientisation

Le DSL appréhende les problématiques d'un territoire à partir d'un diagnostic partagé relayé par un projet élaboré, conduit et évalué en commun.

Il s'appuie sur les forces endogènes du territoire.

Il s'ancre sur une approche globale transversale .et traduit une dynamique, par la mobilisation, l'implication et la mise en synergie de tous.

Il privilégie la concertation, les espaces de négociation et la contractualisation

Il s'appuie sur une volonté politique forte.

La finalité du DSL affiche la promotion de l'habitant et de son territoire.

Deux exemples illustrent cette démarche :

- Grâce au travail concerté, animé par les assistants de service social et les différents acteurs du quartier, ainsi que la volonté du bailleur d'associer les habitants concernés, la réhabilitation de 3 immeubles a été réussie .,tant au niveau urbanistique qu'au niveau social
Cette mobilisation de tous au service d'un même projet a de plus permis de créer une identité de quartier qui n'existait pas avant, ce qui a contribué à développer le lien social.à travers les chantiers réalisés par les jeunes du quartier(chantier d'insertion), les fêtes de quartier et autres manifestations festives et interculturelles
- D'autres actions ont abouti à la mise en place de réseaux d'échanges et de savoirs :
l'engagement dans des bénévolats, la création d'associations de solidarité qui interpellent directement les pouvoirs publics en fonction de leurs besoins.

En conclusion sur le DSL :

- l'action collective réunit un groupe de personnes qui ont une problématique commune
- le DSL regroupe des personnes qui ne sont pas identifiées à partir de problèmes individuels mais en fonction de leur territoire de résidence
- l'action collective mobilise des partenaires ciblés sur la problématique
- le DSL mobilise toutes les forces du territoire
- l'action collective souhaite dépasser l'assistanat pour contribuer à développer l'autonomie et la responsabilité individuelles
- le DSL vise une stratégie de changement d'un territoire dans ses différentes dimensions

Les actions collectives s'inscrivent tout à fait dans le DSL.

La méthodologie de projet peut être mobilisée par les deux registres