

*Dans le cadre de la recherche n° 94a et b/01 subventionnée par le Ministère de l'éducation...
Etude du caractère professionnalisant des dispositifs de formation
dans l'enseignement supérieur*

Dispositif n° 20

Méthodologie du travail social de groupe et communautaire pour de futurs assistants sociaux

Assistants sociaux – Mobilisation en situation complexe (terrain professionnel)

Auteur du dispositif : *D. Meunier*

Auteur de la description : *J. Foucart*

Etablissement : *H.E. Charleroi Europe – I.S.C.*

Abstract :

La formation d'assistant social inclut différents cours de méthodologie directement liés au « geste » professionnel. Sont développés, des cours de méthodologie du travail social individuel, d'entretien et anamnèse et enfin de méthodologie du travail social de groupe et communautaire. C'est ce dernier dispositif que nous présentons et analyserons dans ce texte.

D COMME DESCRIPTION DU DISPOSITIF

Ce cours représente un volume de 45 heures année, en seconde année d'étude. Comme l'indique l'intitulé, 2 types de méthodologies sont développés : la méthodologie de développement communautaire et la méthodologie du travail social de groupe.

Les objectifs

En ce qui concerne la méthodologie du développement communautaire, le dispositif est prioritairement orienté vers le développement d'une capacité d'analyse des contraintes macro et méso-sociales pesant sur l'intervention communautaire d'une part vers la maîtrise des dynamiques de mobilisation des usagers par ailleurs.

Quant au cours de méthodologie de travail social de groupe, sont privilégiés les outils d'animation de groupe.

Le contexte

1) L'évolution globale du travail social et l'orientation des stages

La grande majorité des stages se déroulent dans des institutions qui utilisent prioritairement les outils du travail social individuel.

Dans le tableau suivant, nous présentons la distribution des stages selon le « secteur du travail social ».

- Médico-social (clinique et hôpital, centre de santé mentale, IMP, institution pour handicapés physiques ou mentaux, crèche, prégardienat, ONE, IMS....) : 26
- Aide sociale polyvalente (CPAS, commune, quartier, aide aux familles, aux personnes âgées, aux étrangers) : 10
- Aide et protection sociale (tribunal de la jeunesse, CPJ ; institution d'accueil, centre d'hébergement ; prison, probation, réinsertion sociale ; placement familial et adoption ; information et prévention) : 22
- Administration sociale (ONSS, ONEM, mutuelle, caisse d'allocations familiales, inspection sociale, service du personnel et des relations de travail en entreprise...) : 0
- Action sociale et formation (mouvement d'action sociale, syndicale, professionnelle, mutualiste, agricole, rurale ; mouvement socio-éducatif ; entreprise d'apprentissage professionnel ; mouvement de défense et de promotion des handicapés, des étrangers, des populations du Tiers-Monde et du Quart-Monde) : 4
- Animation socio-culturelle (animation de quartier, maison de jeunes, foyer socio-culturel, mouvement de jeunesse, animation de groupement de personnes âgées, handicapées...) : 3

- Psycho-pédagogique (PMS, orientation scolaire et professionnelle, école et université...) :
2

2) Précision des objectifs de la seconde année

Les objectifs et le programme qui en résulte s'articulent autour de trois axes :

Au niveau d'un savoir :

Approfondissement des connaissances nécessaires à l'exercice de la profession dans les différents domaines abordés en première année.

Au niveau d'un savoir faire :

Appropriation d'une identité professionnelle par la maîtrise du processus méthodologique qui la réalise ;

Développement de la capacité de questionnement mais aussi de penser de façon disciplinée et donc de recourir à des opérations d'analyse, de synthèse.

Au niveau d'un savoir être :

Développement de la conscience de soi, incluant la capacité de comprendre et maîtriser ses sentiments pour établir et maintenir une relation professionnelle.

3) Le contenu de la formation en seconde année

Le tableau suivant présente l'ensemble des cours. Ils sont regroupés en deux parties : les cours relatifs à la profession et les cours de méthodologie du service social et des sciences sociales.

Cours relatifs à la profession

	<i>Volume horaire année</i>	<i>Coefficient</i>
Economie	30	1
Psychopathologie	45	1,5
Psychologie sociale	45	1,5
Philosophie sociale	30	1
Sciences juridiques		
Droit pénal	15	0,5
Protection & aide à la jeun	15	0,5
Législation du travail	15	0,5
Sécurité sociale	45	1,5
Sociologie		
De la famille	15	0,5
Du développement	15	0,5
Q.S. de psychosociologie	30	1

Méthodologie du service social et des sciences sociales

	<i>Volume horaire année</i>	<i>Coefficient</i>
Méthodologie du travail social individuel	30	1
Entretien et anamnèse	45	1,5
Méthodologie du travail social de groupe et communautaire	45	1,5
Méthodologie de la recherche fondamentale	45	1,5

Activités d'intégration professionnelles

	<i>Volume horaire année</i>	<i>Coefficient</i>
Stage et supervisions, séminaires	330	8,25

Les acteurs impliqués dans le dispositif

La formatrice est assistante sociale et Licenciée-agrégée en sciences politiques, économiques et sociale. Elle a exercé durant 10 années la fonction d'assistante sociale à vie féminine, dans le cadre du Mouvement Ouvrier Chrétien. On notera la correspondance entre sa double formation, et la position intermédiaire de ce cours de méthodologie du travail social qui essaye de construire un lien étroit entre les outils théoriques et méthodologiques et la pratique de stage.

I COMME INVENTAIRE

Les étudiants disposent d'un syllabus regroupant l'essentiel des apports théoriques abordés. Dans des annexes figurent des documents travaillés au cours en fonction de l'évolution du secteur professionnel étudié, d'une part, en fonction du centre d'intérêt manifesté par le groupe d'apprenants.

Les outils utilisés

Les étudiants disposent d'un syllabus regroupant l'essentiel des apports théoriques abordés.

Dans des annexes figurent des documents travaillés au cours en fonction de l'évolution du secteur professionnel étudié, d'une part, en fonction du centre d'intérêt manifesté par le groupe d'apprenants.

Les tâches demandées

Tant dans la partie « développement communautaire » que dans la partie « travail social de groupe », un travail est demandé aux étudiants. Il s'agit plus précisément d'un « travail/projet » interactif géré de bout en bout et dont les résultats finaux sont évalués par le groupe.

Dans le cadre de la partie relative au « travail social de groupe », les étudiants doivent produire un module d'animation. Cette production comprend la préparation (la sélection d'un thème, les objectifs, le groupe cible, etc.), l'animation proprement dite et enfin l'évaluation finale (sur base d'une grille d'observation).

En méthodologie du développement communautaire, le travail consiste en une recherche exploratoire. Le thème de cette recherche est déterminé à partir de la visite de deux services sociaux travaillant au niveau d'un quartier.

Ce travail articule l'appréhension d'une problématique urbaine par une institution donnée et le contrôle environnemental du quartier au sein duquel elle intervient. Nous présentons en annexe, l'outil que les étudiants sont amenés à utiliser.

Les interactions entre apprenants

Le point précédent indique bien l'importance accordée à l'interaction entre les apprenants et avec les professionnels.

Les premiers rencontrent ceux-ci hors du contexte scolaire, sans être piloté par un professeur. Cela suscite chez les étudiants un intérêt manifeste et une forte implication. Cette rencontre avec les acteurs de terrain semble être, en effet, source de valorisation et de responsabilisation.

La structuration des connaissances

La formation privilégie une méthode inductive : partir d'une observation de la pratique et en dégager les schémas théoriques.

L'articulation avec d'autres dispositifs

Une articulation privilégiée est développée avec le cours de recherche fondamentale, plus spécifiquement, en ce qui concerne la construction et la réalisation d'entretiens semi-directifs.

Temps de réflexion métacognitive

Des tels temps sont mis en place. En effet, la formatrice amène régulièrement les étudiants à réfléchir sur des faits vécus, ce qui donne lieu à une analyse plus approfondie.

P COMME ASPECTS PROFESSIONNALISANTS

Des situations problématiques

1) Le développement communautaire

Dans ce cours, la professeur met l'accent sur les réalités institutionnelles du travail social et les effets pervers de décisions politiques ou collectives. Le problème principal traité est donc celui de l'impact des contextes macro-social et meso-social sur les pratiques du travail social.

Une question centrale parcourt ce cours : comment mobiliser les usagers du travail social. ? N'y a-t-il pas au niveau du travail social des processus technocratiques ?

Les programmes communautaires, souligne la formatrice, sont construits par des experts, selon des méthodes analytiques pertinentes. Mais l'aspect de mobilisation de l'utilisateur est souvent oublié et celui-ci davantage perçu comme consommateur de ces programmes.

Aussi le professeur développe, les problématiques axées sur la mobilisation des usagers et travaille les oppositions entre les approches technocratiques et les perspectives centrées sur l'acteur. En corollaire, le « partenariat » institutionnel est analysé.

La manière dont sont traités, au niveau des politiques, la participation des usagers et le partenariat ont pour effet, précise l'enseignante, de renforcer la tendance à l'instrumentalisation du travail social.

2) Le travail de groupe : l'auto-construction d'une situation problème

La professeur organise avec les étudiants des modules d'animation, au travers desquels ils sont directement confrontés à la gestion et à l'animation de groupes.

Ils doivent gérer de bout en bout ces modules.

Le groupe classe est divisé en « équipes ». A partir des caractéristiques institutionnelles du cadre de leur stage, les étudiants construisent eux-mêmes des situations problèmes. Une équipe, par exemple, analyse les contraintes pesant sur l'animation d'un groupe d'utilisateurs dans un CPAS. A partir d'une telle question, seront développées diverses hypothèses telles le caractère imposé du groupe.

En contraste, seront mises en évidence, les caractéristiques d'une animation dans un contexte associatif.

Les ressources

Dans le cadre du cours de développement communautaire, les ressources sont essentiellement composées de savoirs.

Les étudiants sont amenés à travailler des ouvrages de sociologie, de méthodologie, de recherche-action, des articles de revues spécialisées, qui confrontent les aspects méthodologiques avec la réalité, s'interrogent sur les pertinences et les limites de divers outils.

La formatrice construit des liens avec les autres cours. Le lien est parfois fait avec les cours de méthodologie du travail social individuel, de groupe et de recherche fondamentale.

Cela permet de mettre en évidence les facettes multiples d'un problème et la nécessité de ne pas s'enfermer dans un point de vue. Des concepts étudiés dans certains cours « théoriques » plus spécifiquement les cours de sociologie et de psychosociologie des institutions sont utilisés.

La professeur fournit un syllabus, des copies d'articles ou des textes divers. Durant les séances de cours, les étudiants exploiteront ces matériaux. Ils doivent construire la synthèse des textes et produire une réflexion critique et questionnante.

La titulaire fait régulièrement appel à l'un ou l'autre témoin privilégié exerçant dans des domaines variés tels le logement et l'éducation qui sont des problématiques se prêtant particulièrement bien à ce type de questionnement.

Elle invite également des représentants de la fédération professionnelle des travailleurs sociaux communautaires.

L'intérêt de ces témoins privilégiés est d'ouvrir l'école à l'extérieur, de donner une crédibilité au cours.

Malheureusement, le nombre d'heures attribuées limite ce type de démarche particulièrement riche.

La pratique de la réflexivité

Le cours démarre « ex cathedra » avec ce support qu'est le syllabus.

Toutefois, dans cette première phase, la pratique de la réflexivité est développée.

Au travers des synthèses de critiques, de l'analyse des enjeux économiques, sociaux, politiques et culturels, la professeur essaye d'amener les participants à se positionner.

Ils sont amenés au travers de cette démarche, à construire un regard critique sur leur pratique de stage.

En ce qui concerne l'ensemble « travail de groupe », l'auto-évaluation de l'équipe par elle-même est importante. Au travers de celle-ci, qui est auto-réflexive, l'équipe évalue la préparation d'un module d'animation, son déroulement... Elle doit essayer de répondre à des questions telles que : pourquoi l'animation a-t-elle évolué de telle manière ? Comment y remédier, quelle(s) stratégie(s) mettre en œuvre ? Quels problèmes se sont posés dans le cadre de ce module ?

La recherche d'une dynamique interactive

En travail communautaire.

de par le type de stages, les étudiants rencontrent peu de situations problèmes, n'ont pas ou peu de pratique concrète.

Une partie du cours se fonde sur un syllabus. Toutefois, la professeur ne se limite pas à une leçon magistrale. Elle essaye de construire une démarche interactive visant à susciter l'intérêt. Concrètement, elle demande aux étudiants des synthèses, des travaux réflexifs, critiques et questionnant.

Ce travail de questionnement implique de leur part, une participation active. A ce niveau, on se heurte à une difficulté majeure, liée, comme on le sait, à l'orientation dominante du travail social.

Les étudiants n'ont pas ou peu de référents pratiques, ce qui rend d'autant plus difficile l'appropriation concrète de cette méthodologie.

En travail de groupe.

l'équipe va gérer des situations problèmes.

Les étudiants seront confrontés à la question du lien entre le cadre et les réactions des usagers, la dynamique de groupe, le mandat de l'animateur.

Ils choisissent des situations problèmes rencontrées dans la vie des groupes et le groupe classe simule, sous forme de « jeux de rôle » des situations concrètes, telles par exemple, la réunion d'un groupe d'usagers en CPAS, ou l'animation d'un groupe de jeunes de 17-18 ans.... Dans ces simulations, un étudiant joue, par exemple, le rôle d'un animateur autoritaire ou le rôle de l'exclu ou...

Enfin l'équipe procède à l'évaluation du module.

R COMME REFERENTS THEORIQUES

- De Robertis, *L'intervention collective en travail social*, Ed. Bayard.
- Henderson – Thomas, *Savoir faire en développement social local*, Ed. Bayard, 1992.
- Rezsöhazi Ciaco, *Le développement des communautés*, Ed...., 1985.
- Crozier – Friedberg, *L'acteur et le système*, Ed. Seuil, 1977.
- Hiernaux J.P, *La Face cachée*, Ed. Vie Ouvrière, 1981.
- Philippe Cabin, *La communication, Etat des savoirs*, Ed. Sciences Humaines, 1998.
- Coordonné par M.-F. Freynet, M.Blanc et G. Pineau, *Les transactions aux frontières du social*, Ed. Chronique sociale, 1998.

- Martine Chambon et Henri Pérouze, *Conduire un projet dans les services*, Ed. Chronique sociale, 1996.
- B. et P. Massart et T. Tulkens, *Le plein d'idées pour se former et agir ensemble*, Ed. Vie ouvrière 1981.
- D. Turcotte et J. Lindsay Gaëtan, *L'intervention sociale auprès des groupes*, Morin Ed, 2001.
- J.R. Loubat, *Résoudre les conflits dans les établissements sanitaires et sociaux*, Ed. Dunod, 1999.
- B. Bawin-Legros et J.F. Legros, *L'exclusion et l'insécurité d'existence en milieu urbain*, Ed. Luc Pire, 2002.

S COMME SYSTEME

Le dispositif forme, avec les autres cours de méthodologie du travail social et le cours de recherche fondamentale, l'ensemble « méthodologie » de la seconde année. Cet ensemble occupe une position centrale dans la formation. Non seulement, il fournit aux futurs assistants sociaux un réservoir d'outils professionnels mais aussi, il contribue de façon privilégiée à l'articulation entre les concepts ou les « savoirs connaissances » et la pratique de stage. Cet ensemble est aussi, avec la supervision, un temps de travail sur les savoir-faire et le savoir-être.

Annexes

METHODOLOGIE D'OBSERVATION ACTIVE D'UN QUARTIER URBAIN

Mise en garde méthodologique

Ce type d'outil relève de la recherche sociologique et permet d'optimiser les résultats d'une observation de terrain, constituant la première étape méthodologique d'un projet communautaire.

Cette démarche permet une approche globale relativement fine et rigoureuse dans les limites du temps disponible, de l'entité étudiée et des composantes qui la façonnent, tout en évitant les écueils d'une perception spontanée et non organisée.

En d'autres termes, elle permet d'objectiver les faits observés, de les resituer dans un contexte culturel et renvoie l'intervenant son propre cadre de référence.

Pour sa réussite, **quelques principes élémentaires** :

- Prendre connaissance des items de la grille d'observation **avant la visite**
- S'exercer ce qu'on appelle en intervention sociale un « zonage » ; on tente de se rendre le plus invisible possible. Présence discrète ; non-jugement des personnes ; respect inconditionnel de l'autre et de sa différence. NB : vous êtes sur le territoire de l'autre ; on évite toute attitude ostentatoire.
- S'arrêter de temps en temps pour faire le point
- Prendre son temps ; se laisser imprégner par l'ambiance et le climat local ; ce type d'observation assez fouillée ne peut se faire « au pas de charge ».

CARACTERE URBANISTIQUE

<i>ELEMENTS DE L'OBSERVATION</i>	<i>FAITS OBJECTIVABLES CONSTATS</i>	<i>RESSENTI -REFLEXIONS -HYPOTHESES - INTERROGATIONS</i>
- affectation de l'habitat (commercial, privé, occupation ou non des étages pour les		

<p>immeubles à vocation commerciale)</p> <p>- critère de salubrité/insalubrité de l'habitat ; présence/absence d'immeubles vides</p> <p>- gestion de l'espace public et collectif : voiries, trottoirs, squares ; qualité de l'entretien, signes éventuels de vandalisme indices ou non de désagrégation sociale et de désinvestissement des gestionnaires publics</p> <p>- mobilité dans le quartier comment circule-t-on dans le quartier ? présence de nombreux passants ? présence de nombreuses voitures ? Sont-elles des voitures/ventouses qui restent dans le quartier ou bien est-ce un quartier de passage vers un autre lieu ?</p> <p>liaison du quartier par le réseau des transports en commun : accès facile ou au contraire, très décentré et difficile</p>		
--	--	--

ACTIVITE COMMERCIALE

<i>ELEMENTS DE L'OBSERVATION</i>	<i>FAITS OBJECTIVABLES CONSTATS</i>	<i>RESSENTI/REFLEXIONS HYPOTHESES INTERROGATIONS</i>
<p>- densité du commerce</p> <p>- type de commerces : taille, activités, services</p>		

<p>- observation des vitrines de magasins visant une population précarisée ? Seconde main, solderie, magasin très bon marché...</p> <p>La vocation initiale de ces magasins apparaît-elle ? Quelle est-elle ? Qu'est-ce que cela dénote selon vous ?</p> <p>- Remarquez-vous la publicité à certains endroits (vitrines, intérieurs de magasins) et même l'offre de certaines substances illicites ?</p> <p>- commerce de rue : présence ou non ; que vend-on ?</p> <p>Y a-t-il des éléments qui permettent de dire que ce sont des vendeurs « autorisés » ou pas ?</p> <p>Signes visibles ou non de prostitution ?</p> <p>Présence ou non de deal ; à quels endroits ?</p> <p>Avez-vous pu observer la stratégie d'intervention de ces personnes dans le quartier ?</p>		
--	--	--

POPULATION

<i>ELEMENTS DE L'OBSERVATION</i>	<i>FAITS OBJECTIVABLES CONSTATS</i>	<i>RESSENTI/REFLEXIONS HYPOTHESES INTERROGATIONS</i>
<p>- Comment qualifier la fréquentation du quartier au niveau de la densité ?</p> <p>- Essayez d'identifier les différents groupes d'usagers du quartier : habitants, personnes travaillant dans le quartier, clients extérieurs, passants...</p>		

<p>- Âge et sexe de la population rencontrée. Y a-t-il notamment des personnes âgées de plus de 65 ans ? Dans quels types de lieux ou d'activités ?</p> <p>- Constate-t-on dans ce quartier un brassage multiculturel : ethnies, niveau social et culturel</p> <p>- Identifiez-vous la présence de SDF, de personnes "faisant la manche" ? Identifiez-vous d'autres groupes de population touchés par l'exclusion sociale : des Roms, des prostituées, des toxicomanes, des réfugiés...</p> <p>- niveau d'intégration : la diversité des groupes pose-t-elle un problème dans la cohésion communautaire du quartier ?</p>		
---	--	--

SECURITE PUBLIQUE ET QUALITE DE VIE

<i>ELEMENTS DE L'OBSERVATION</i>	<i>FAITS OBJECTIVABLES CONSTATS</i>	<i>RESSENTI/REFLEXIONS HYPOTHESES INTERROGATIONS</i>
---	--	---

INSTITUTIONS SOCIALES

<i>ELEMENTS DE L'OBSERVATION</i>	<i>FAITS OBJECTIVABLES CONSTATS</i>	<i>RESSENTI/REFLEXIONS HYPOTHESES INTERROGATIONS</i>
<p>- Les antennes sociales sont-elles clairement identifiables pour les usagers ? Sont-elles bien visibles dans le quartier ?</p>		

<p>- Avez-vous repéré à l'un ou l'autre endroit une antenne sanitaire mobile ?</p> <p>- Typologie des institutions sociales repérées : associatives ou publiques ? Objet et public-cible. Aide caritative ou action sociale communautaire ?</p> <p>- Avez-vous repéré des travailleurs de rue dans le quartier ?</p> <p>- Si vous le souhaitez, vous pouvez pousser la porte d'une de ces structures et vous adresser au responsable présent ; vous recevrez une brochure, des renseignements sur leur mode particulier d'intervention.</p>		
---	--	--