

# La méthodologie de l'intervention en travail social

## A La méthodologie de projet

Le projet est une notion très usitée dans le secteur social et médico-social, particulièrement dans les lois qui encadrent ces secteurs. L'ASS en est un des acteurs principaux. Qu'il soit nommé *projet individualisé*, *projet de la personne*, *projet d'établissement*, *projet social*, etc., il est toujours pensé afin d'améliorer la qualité et l'efficacité de l'accueil, de l'accompagnement et des conditions de vie de l'utilisateur.

### 1 La définition du projet

Le projet est *individuel* ou *collectif* et vise un futur *désiré* et *désirable*. C'est une *anticipation* qui se veut opératoire.

- Le projet est *individuel ou collectif* : il allie toujours une part éminemment personnelle et une part organisationnelle (relationnelle, sociale).
- Le projet vise un futur *désiré et désirable* : il est la conscience d'un inédit possible ou positif, un objet projeté subjectivement.
- Le projet est une *anticipation* : une tentative d'explorer le futur à partir du présent (et du passé), une tentative de domestiquer l'incertitude de l'avenir. Cette anticipation se veut *opératoire* : elle se donne les moyens de parvenir au but qu'elle s'est fixé à partir d'une réalité observée et analysée.

C'est une sorte d'idéal commun élaboré puis décliné à travers plusieurs objectifs.

### 2 Les différentes rubriques du projet

Dans le cadre d'un projet, plusieurs items doivent être retenus afin de garantir sa faisabilité. Utilisons la méthode du QQOCP<sup>1</sup> (Tableau 5.1).

---

1. Méthode mnémotechnique : Q (quoi?), Q (qui?), Q (à qui, que?), O (où?), C (comment?), P (pourquoi?). Le *Pourquoi* doit être associé à chaque question (qui : pourquoi ? ; comment : pourquoi ? ; etc.).

**Tableau 5.1** Les différentes rubriques du projet (méthode du QQQOCP).

Q	Quoi ?	La nature du projet : quels sont ses aspects ?
Q	Qui ?	Son origine : qui est à l'initiative ?
Q	à Qui ?	Les bénéficiaires : à qui va-t-il s'adresser, servir ?
O	Où ?	Sa localisation : où va-t-il se dérouler ?
C	Comment ?	– Les moyens humains, matériels et financiers : lesquels ? (avec qui, avec quoi, quel budget prévoir ?) – Les étapes de la mise en œuvre : comment le projet va-t-il se dérouler, se réaliser concrètement ? – L'évaluation : a-t-on mesuré tous les effets, toutes les conséquences du projet ?
P	Pourquoi ?	– Les objectifs : où veut-on aller dans le cadre du projet ? – Le sens : pourquoi ce projet et pas un autre ?

### 3 Les enjeux du projet

L'enjeu principal du projet d'action sociale est de permettre à chacun (usager et professionnel) d'y participer. L'écriture d'un projet est avant tout un moyen de travailler ensemble, de mettre en commun des savoirs qui permettront une construction au plus juste des possibles. Le danger pour l'ASS est de penser *pour* l'autre et non *avec* l'autre. Si le professionnel organise le projet sans la personne concernée par celui-ci, il assujettit la personne, sous prétexte de l'aider. Prendre en compte, mobiliser les connaissances, les compétences de l'usager dans le cadre du projet lui permettra de s'engager dans son avenir. Le projet est toujours porteur d'une certaine utopie. Dans un premier temps, le projet est toujours de l'ordre du discours, mais nous pouvons observer que lors de sa mise en œuvre, des écarts apparaissent entre ce qui était pensé et ce qui se réalise vraiment. En effet, le projet porte toujours une part d'inconnu, d'inattendu. C'est pourquoi des étapes intermédiaires de réflexion lors de sa réalisation sont nécessaires afin de le réajuster. Le projet est une démarche qui n'est jamais complètement une réussite ni complètement un échec. Il doit être relativisé en permanence au regard de son évolution.

## B La démarche d'observation

La démarche d'observation est basée sur les « *capacités* » à observer. L'observation est considérée comme une *compétence fondamentale* chez les professionnels. En effet, afin de proposer un accompagnement adapté à la personne, l'ASS va s'appuyer sur ses observations. Articulées avec ses connaissances et les compétences de l'usager, les observations sont des éléments à prendre en compte car elles apportent des éclairages supplémentaires au professionnel sur ce que vit la personne et comment elle le vit. C'est un phénomène complexe, qui nécessite l'acquisition de plusieurs capacités :

- *capacités sensorielles* (mettant en jeu les quatre sens) ;
- *capacités intellectuelles* (mettant en jeu les connaissances) ;
- *capacités relationnelles* (mettant en jeu le contact, la relation).

Nous utilisons à nouveau la méthode du QQQOCP<sup>2</sup>, sachant que le *pourquoi* est associé à chaque étape de la réflexion (Tableau 5.2).

2. Méthode mnémotechnique : Q (quoi ?), Q (qui ?), Q (à qui, que ?), O (où ?), C (comment ?), P (pourquoi ?).

**Tableau 5.2** Caractéristiques de la démarche d'observation.

Q	Qui ou Quoi ?	<p><b>Qu'est-ce que l'observation ?</b> L'observation est un processus qui est :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>actif</i>. Il s'appuie sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• les connaissances : « <i>pour voir il faut savoir</i> »,</li> <li>• le bon sens : « <i>il faut repérer les priorités</i> » ;</li> </ul> </li> <li>– <i>spontané</i> : il faut « <i>voir vite</i> » et transmettre les informations rapidement ;</li> <li>– <i>objectif</i> : il faut dire ce que l'on voit <i>sans déformer ni interpréter</i> les données (la neutralité est de rigueur) ;</li> <li>– <i>organisé</i> : il faut parfois associer à l'observation des instruments ou outils spécifiques. Ex. : les grilles d'observation (élaborées à partir des besoins fondamentaux).</li> </ul>
Q	Qui ?	<p><b>Qui est qualifié pour observer ?</b> En milieu professionnel, toute personne de l'équipe est en mesure d'observer une personne selon sa formation et ses compétences professionnelles. La pluridisciplinarité de l'équipe permettra une meilleure compréhension de la situation.</p>
Q	Quand ?	<p><b>Quand observer ?</b> Le personnel, quelle que soit sa fonction, doit assurer une observation <i>permanente</i> des usagers dans le cadre de son travail.</p>
O	Où ?	<p><b>Où observer ?</b> L'observation peut avoir lieu au sein de l'institution, mais également lors d'une visite à domicile. Pour l'ASS, le lieu où se déroule la rencontre est à prendre en compte dans sa compréhension de ce que l'utilisateur laisse à voir (on est <i>a priori</i> plus à l'aise dans un espace familial qu'au sein de l'institution).</p>
C	Comment ?	<p><b>Comment observer ?</b> La démarche d'observation se fait en deux étapes : l'ASS observe <i>globalement</i> puis <i>affine</i> son observation (ces deux étapes sont très rapprochées dans le temps). Ensuite, il transmet ce qu'il a observé. C'est une <i>posture permanente</i> qui alimente la compréhension. Il doit voir le maximum de choses en un laps de temps assez court. Il va observer la personne de <i>l'extérieur vers l'intérieur</i>.</p>
P	Pourquoi ?	<p><b>Pourquoi observer ?</b> L'<i>observation</i> est un outil capital qui permet de saisir tous les aspects de l'état (physiologique ou psychologique) d'une personne : tous les détails de son comportement, langage verbal et non verbal, de son environnement et de ses besoins.</p>

## Rôle de l'ASS

L'ASS doit développer ses compétences à l'observation. Il doit pour cela :

- utiliser largement ses *quatre sens* (vue, ouïe, odorat et toucher) ;
- adopter une attitude permettant à la personne de s'exprimer : c'est une attitude d'écoute et de disponibilité qui la met en confiance ;
- mémoriser les signes observés lors des précédentes rencontres et les modifications éventuelles.

# C L'accompagnement social individualisé (ASI)

Afin de mieux repérer les différentes étapes de la méthodologie d'intervention sur lesquelles s'appuient les ASS, nous avons choisi de proposer une illustration d'une intervention sociale individuelle. Vous trouverez les éléments constitutifs de chaque phase méthodologique.

## 1 Le contexte institutionnel de l'ASI

Dans cette phase méthodologique, il s'agit de mettre en évidence la commande publique, les missions de l'institution, les missions de l'ASS, le lieu de la rencontre, etc.

### Situation

Cette intervention a lieu au sein du Conseil départemental et plus particulièrement d'une *Maison des solidarités départementales* (MSD). Le Conseil départemental est un service décentralisé de l'État qui a pour périmètre d'action le département. La loi du 22 juillet 1983 stipule que « le département a la charge de l'ensemble des prestations d'aide sociale, à l'exception de certaines restant à la charge de l'État et précisément énumérées par la loi ». Plusieurs compétences relatives au Conseil départemental sont à noter comme la lutte contre les exclusions, l'intégration des personnes handicapées, l'aide sociale à l'enfance, la promotion de la santé, etc.

Cette intervention concerne une famille monoparentale ayant un statut de réfugié politique. Si l'ASS s'appuie sur les ressources et compétences des personnes dans le cadre de cet accompagnement, l'intervention porte sur la *problématique du logement* et des *démarches administratives* nécessaires à la situation de cette famille.

## 2 Le cadre et les modalités de la rencontre

La rencontre entre l'utilisateur et l'ASS est un moment particulier où chacun s'observe et apprend à se connaître, où la relation se construit. Il s'agit de repérer et d'identifier qui demande quoi et de quelle manière. Le lieu où s'effectue la rencontre (au sein du service, au domicile de la personne, etc.) est un élément important à prendre en compte.

### Situation (suite)

Mme R. a fait une démarche de statut de réfugié politique il y a quelques mois. Elle a fait une demande de logement auprès d'une association. Mais, dans l'attente de la mise en place du revenu de solidarité active (RSA), Mme R. se retrouve sans ressources.

C'est par l'intermédiaire de l'ASS de *l'accueil social désectorisé* (ASD) que l'ASS de la Maison des solidarités départementales *prend connaissance de la situation*. Un rendez-vous est alors pris au sein du service afin de réaliser une évaluation des besoins de cette famille.

## 3 Le recueil de données

L'ASS a besoin d'un certain nombre d'informations et d'éléments. Ceux-ci doivent être recherchés si possible avec la personne. Ce recueil a pour but de comprendre la situation de la personne, ses conditions

d'existence, ses difficultés, ses capacités et potentialités, ses ressources et celles de son environnement. Cette investigation doit s'effectuer de manière technique et éthique afin que la personne se sente respectée et soutenue. Ce recueil de données doit faire état des observations et des éléments donnés par la personne. Il doit être complété et actualisé au fil des rencontres.

## Situation (suite)

C'est au travers de plusieurs entretiens et appels téléphoniques, mais également d'un travail en partenariat avec les différentes associations déjà sollicitées par Mme R., que l'ASS peut *affiner sa connaissance* et sa compréhension de la situation et des besoins de la famille.

Mme R. est originaire d'Amérique du Sud. Elle est veuve et a un fils âgé de 7 ans qui est accueilli à l'école primaire.

Elle explique que son mari, qui avait une situation professionnelle confortable et importante, a été torturé puis tué. La guerre civile l'a donc poussée à partir afin de protéger son fils. Lorsqu'elle a fait appel à un passeur, la France fut la seule possibilité proposée. Dès son arrivée il y a un an, c'est le *Centre d'accueil de demandeur d'asile (CADA)* qui les a pris en charge.

Si elle a obtenu son statut de réfugiée ainsi que la *couverture maladie universelle (CMU)*, elle est en attente de droits concernant le RSA et les allocations familiales. La situation financière de la famille est précaire et permet difficilement de répondre à leurs *besoins primaires*, notamment alimentaires.

Quant à son hébergement, il est provisoire et peu adapté à sa situation de mère car il ne comprend qu'une pièce. Diplômée dans son pays, aucune reconnaissance n'est possible sur le territoire français. Son fils semble s'intégrer à l'école sans trop de difficultés. Quant à Mme R., c'est à travers une activité bénévole que s'organise sa vie sociale.

Grâce à des cours de français dispensés par une association, Mme R. maîtrise oralement la langue française.

## 4 L'analyse

Il convient d'articuler les différents éléments recueillis, mais également de s'appuyer sur les savoirs théoriques nécessaires à une meilleure compréhension de la situation. Ces éléments, convoqués à partir de différents champs disciplinaires comme la sociologie, la psychologie, l'économie, etc., permettent au professionnel de se décentrer, d'objectiver son analyse de la situation. N'oublions pas que ce diagnostic est une *photographie à un instant T* de la problématique et qu'il est essentiel de se « *nourrir* » des nouveaux éléments pour réanalyser la situation.

## Situation (suite)

Le statut socio-économique de Mme R. et de son fils était aisé au sein de leur pays d'origine, mais la famille se retrouve aujourd'hui en situation précaire. Ces personnes ont dû faire face à *divers événements* (deuil, contexte de guerre civile, abandon de son pays, sa culture, sa famille, ses amis, etc.). Mais l'ASS va pouvoir s'appuyer sur la volonté de Mme R. de retrouver une situation stable, ainsi que sur ses compétences et celles de son fils (apprentissage du français, démarche associative, école pour son fils, etc.) dans le cadre de son accompagnement.

À partir de tous les éléments qu'il a en sa possession, l'ASS, en collaboration avec Mme R., construit un *plan d'aide* afin qu'elle et son fils puissent concrétiser leurs projets.

## 5 L'élaboration du plan d'aide

Cette phase doit être réalisée en collaboration avec la personne, car elle correspond aux différentes étapes de son projet. Si la personne en possède les capacités, l'ASS devra la laisser élaborer son plan d'aide avec le plus d'autonomie possible. L'ASS devra donc, si besoin, ajuster les objectifs du plan d'aide avec la personne. Ils peuvent être définis par la personne si elle est très autonome, ou proposés par l'ASS pour quelqu'un qui n'est pas en capacité de les élaborer.

### Situation (suite)

En accord avec Mme R., l'ASS pose plusieurs *objectifs* répondant aux besoins qu'elle a pu identifier dans le cadre de ses premières démarches.

D'abord, il s'agira de *favoriser la socialisation* de la famille puis de leur permettre d'accéder à un logement adapté. À plus long terme, l'objectif est de permettre à Mme R. de trouver un emploi, mais aussi de se sentir intégrée, libre et autonome dans sa vie.

## 6 La mise en œuvre du plan d'aide

Il s'agit ici de repérer les moyens à disposition afin d'atteindre les objectifs préalablement fixés. Pour cela, il est important de prendre en compte les ressources identifiées jusqu'ici :

- *celles de la personne* : sa famille, son environnement ;
- *celles des institutions* : dispositif, partenariat, etc.

### Situation (suite)

Afin de sécuriser Mme R., plusieurs rencontres sont nécessaires afin de mettre en place le plan d'aide. D'abord, l'ASS s'assure que Mme R. puisse bénéficier de colis alimentaires et l'accompagne dans les démarches administratives nécessaires. Ensuite, des démarches sont entreprises auprès de la CAF afin que la famille puisse bénéficier des allocations auxquelles elle a droit. L'ASS instruit la demande de RSA.

Au fil des entretiens, Mme R. est plus à l'aise et a pour objectif de perfectionner son apprentissage du français, et particulièrement l'écriture.

En ce qui concerne l'hébergement, plusieurs dispositifs sont activés comme le *service intégré d'accueil et d'orientation* (SIOE), le *centre d'hébergement et de réinsertion sociale* (CHRS) et une demande de logement social.

Toutes ces orientations renvoient à des espaces collectifs qui permettront à Mme R. d'enrichir sa vie sociale.

## 7 L'évaluation

L'évaluation permet de mesurer l'évolution de la situation et la pertinence des moyens mis en œuvre dans le cadre de l'intervention. L'accompagnement social individualisé est une démarche qui nécessite la *participation* des personnes aidées et une *connaissance* suffisante des dispositifs.

L'évaluation ne signifie pas forcément la fin de l'intervention. C'est pourquoi des évaluations intermédiaires, afin que soit mesurée la faisabilité du plan d'aide, sont nécessaires pour que des réajustements puissent s'opérer si besoin. L'évaluation permet à l'ASS de s'adapter aux *besoins évolutifs* de la personne.

## D L'intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC)

### 1 Le contexte institutionnel de l'ISIC

Dans cette phase méthodologique, il s'agit de mettre en évidence la commande publique, les missions de l'institution, les missions de l'ASS en lien avec l'ISIC, mais également les spécificités du territoire.

#### Situation

Dans un *quartier de zone urbaine sensible* (ZUS), l'ASS du *Centre communal d'action sociale* (CCAS) est chargé de recevoir les personnes bénéficiant du RSA. En effet, le Conseil départemental a délégué au CCAS l'instruction et l'accompagnement des bénéficiaires du RSA sans enfant.

L'ASS, dans le cadre de la création d'un centre social de quartier, est en contact avec tout le réseau institutionnel et associatif. Ce qui lui donne accès à de nombreuses ressources et possibilités d'interventions.

### 2 Le recueil de données

Ici, le recueil de données concerne les usagers, mais également les éléments relatifs à l'institution, au territoire. En effet, il s'agit de faire le constat des ressources existantes, mais également des manques qui peuvent être (ou pas) à l'origine de la démarche (*cf.* Domaine de compétences 2, chapitre 14, « Le diagnostic social territorial »).

#### Situation (suite)

Le CCAS a également une mission de développement local de proximité. Au cours des entretiens, l'ASS repère que de nombreuses personnes d'un immeuble en particulier se plaignent de leurs conditions de vie. En effet, il est prévu de démolir cet immeuble dans un an dans le cadre du *programme de rénovation urbaine* (PRU) du quartier.

En plus de ne pas savoir où elles vont loger dans un an, elles sont contraintes de vivre dans un espace délabré qui les déprime et les démotive dans leur démarche d'insertion.

De plus, compte tenu de l'état des parties communes, de nombreux jeunes viennent détériorer les lieux.

### 3 L'analyse

Comme pour l'ASI, il convient d'articuler les différents éléments recueillis, mais également de s'appuyer sur les savoirs théoriques nécessaires à une meilleure compréhension de la situation. Ces éléments, convoqués à partir de différents champs disciplinaires comme la sociologie, la psychologie, l'économie, etc., permettent au professionnel de se décentrer, d'objectiver son analyse.

#### Situation (suite)

Durant les rencontres que l'ASS a pu réaliser dans le cadre du RSA, elle a entendu plusieurs réflexions de personnes concernant leur habitat. En effet, elles disaient : « De toute façon, on vit dans un taudis, ça ne donne pas envie d'aller mieux... » ; « Si les parties communes n'étaient pas aussi pourries... Les portes sont cassées, les peintures sont dégradées... » ; « L'organisme gestionnaire n'a rien fait depuis trois ans et *a priori* ne fera rien, car la démolition est prévue dans peu de temps ».

Il est important pour chaque personne de s'approprier son environnement et de s'y sentir bien (*cf.* la pyramide des besoins de Maslow). Et il est nécessaire pour l'ASS de prendre en compte le mal-être des usagers.

### 4 L'élaboration et la mise en œuvre du plan d'aide

Cette phase doit se réaliser en collaboration avec les personnes, car elle correspond aux différentes étapes de l'action qui va s'organiser. Toutefois, il est important de tenir compte des capacités des personnes à se projeter, s'investir, participer, s'impliquer. L'ASS devra donc ajuster les objectifs du plan d'aide en fonction des possibilités des personnes.

#### Situation (suite)

Au regard du contexte institutionnel et des réflexions des usagers, l'ASS décide de se saisir de ce problème d'habitat pour proposer aux habitants de cet immeuble une rencontre afin d'envisager les actions possibles pour améliorer leur environnement actuel.

L'ASS fait l'hypothèse que si ces personnes s'investissent dans cette action, cela aura un impact sur leur situation globale.

L'ASS va alors réunir les personnes afin qu'elles réfléchissent ensemble aux solutions possibles d'amélioration de leurs conditions de logement.

Durant cette rencontre, l'ASS informe les personnes qu'il y a des solutions au regard de sa connaissance du contexte. Il leur dit que ce n'est pas bon pour leur santé de rester dans un espace où elles ne se sentent pas bien. Il tente ainsi d'impulser une dynamique visant à les mobiliser en tant qu'acteur de leur environnement et de leur propre vie.

Ce sont les personnes qui vont être force de proposition en imaginant refaire les peintures des parties communes de l'immeuble. Mais elles ont besoin de l'ASS afin qu'il étudie la faisabilité de leur projet et négocie certains points de celui-ci.

L'ASS contacte alors l'organisme gestionnaire de l'immeuble pour obtenir son accord afin que les habitants puissent repeindre les parties communes.

Par ailleurs, dans le cadre du *programme de rénovation urbaine* (PRU), l'ASS fait appel à ses collègues intervenant au sein des dispositifs de politique de la ville afin de récupérer de la peinture à moindres frais. Au-delà de l'action collective, l'ASS continue son accompagnement individuel, notamment dans le cadre des missions du RSA et du relogement qu'il est indispensable d'anticiper.



## 5 L'évaluation de l'ISIC

L'évaluation sera l'occasion de mesurer l'évolution de la situation des personnes concernées par l'ISIC à partir des changements qui ont été engagés. Elle permettra à l'ASS d'ajuster sa posture, ses propositions d'accompagnement, les outils sur lesquels il s'appuie, son degré d'implication, de s'adapter aux besoins évolutifs des personnes.

### Situation (suite)

Au regard de cette ISIC, les personnes se sentent moins victimes (sans possibilité d'agir), car elles ont réinvesti leur pouvoir d'agir.

De plus, cette intervention a pu renforcer les liens de voisinage, la solidarité. En effet, des repas collectifs ont été organisés au sein du quartier durant les travaux.

Pour conclure, les relations entre les habitants de l'immeuble, basées jusqu'alors sur la plainte face à leurs conditions de vie, ont évolué vers des échanges plus positifs et constructifs.

#### Remarque

Pour la mise en œuvre de l'ISIC, l'ASS sera à l'origine de l'organisation, mais devra s'appuyer essentiellement sur les différents membres du groupe. Il devra être à l'écoute afin de réajuster le projet au regard de ce qui se passera dans le cadre des rencontres, de l'action. Il semble important que l'ISIC s'adapte et se réadapte constamment au regard de l'évolution des réunions et du mouvement engagé par chacun de ses membres. L'objectif n'est pas tant le résultat matériel (peinture) de l'action que le mieux-être des participants.

**Tableau 5.3** Présentation des deux modalités d'intervention.

Modalités	ASI	ISIC
L'ASS seul	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Situation de premier accueil dans le cadre de permanences</li> <li>– Face-à-face du professionnel avec le bénéficiaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Animation par un ASS d'un groupe de bénéficiaires (RSA, recherche d'insertion sociale, etc.)</li> <li>– L'ASS définit avec les bénéficiaires un projet d'intérêt collectif et les accompagne dans son élaboration</li> </ul>
L'ASS en groupe de professionnels du même service	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Réunion en équipe afin d'étudier les dossiers d'un bénéficiaire</li> <li>– Définition des complémentarités de l'action de chaque professionnel vis-à-vis d'un même bénéficiaire</li> </ul>	Animation d'un groupe de bénéficiaires par des professionnels d'un même service autour de la mise en œuvre d'un projet d'intérêt collectif
L'ASS en partenariat interinstitutionnel	Concertation entre institutions pour mener à bien le suivi d'un même bénéficiaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Coordination des interventions de plusieurs institutions intervenant auprès d'un groupe de bénéficiaires</li> <li>– Mise en œuvre d'un projet de développement social</li> </ul>

## Pour en savoir plus

- Aballéa, F. (2000). Travail social et intervention sociale : de la catégorisation à l'identité. *Revue des politiques sociales et familiales*, 62, 71-81.
- Boutinet, J.-P. (2004). *Anthropologie du projet*. Paris : PUF.
- Boutinet, J.-P. (2014). *Psychologie des conduites à projet*. Paris : PUF.
- Conseil supérieur du travail social. (2010). *Développer et réussir l'intervention sociale d'intérêt collectif*. Rennes : Presses de l'EHESP.
- Conseil supérieur du travail social. (1998). *L'intervention sociale d'aide à la personne*. Rennes : Presses de l'EHESP.
- De Robertis, C. (2007). *Méthodologie de l'intervention en travail social*. Paris : Bayard.
- De Robertis, C., Orsoni, M., et al. (2008). *L'intervention sociale d'intérêt collectif. De la personne au territoire*. Rennes : Presses de l'EHESP.
- Ferrand, S. (2011). *Intervention professionnelle en service social : ISAP, ISIC, auto-évaluation*. Paris : Lamarre.
- Hatzfeld, H. (1998). *Construire de nouvelles légitimités en travail social*. Paris : Dunod.
- Heap, K. (1987). *La pratique du travail social avec les groupes*. Paris : ESF.
- Pascal, H. (2012). *La construction de l'identité professionnelle des assistantes sociales. L'Association nationale des assistantes sociales (1944-1950)*. Rennes : Presses de l'EHESP.
- Turcotte, D., & Lindsay, J. (2008). *L'intervention sociale auprès des groupes (2<sup>e</sup> édition)*. Québec : Gaëtan Morin.