

LA REVUE FRANÇAISE DE  
**SERVICE SOCIAL**

---

265 ■ 2017-2

---

# LA CLINIQUE EN SERVICE SOCIAL : L'ÉVOLUTION DE NOTRE CŒUR DE MÉTIER



**anas**

association nationale des assistants  
de service social



**PRESSES  
DE L'EHESP**

# SOMMAIRE

---

## DOSSIER

### LA CLINIQUE EN SERVICE SOCIAL : L'ÉVOLUTION DE NOTRE CŒUR DE MÉTIER

Éditorial ..... 9

*Dominique Durand, Agathe Legros*

#### PREMIÈRE PARTIE : APPROCHE THÉORIQUE DE LA CLINIQUE EN SERVICE SOCIAL

L'aide à la personne,  
une clinique du service social ..... 13

*Cristina De Robertis*

L'intervention clinique en  
service social : des origines  
aux années 1960 ..... 23

*Geneviève Perrot*

L'intervention clinique en  
travail social au Québec :  
quels défis ? ..... 35

*Annie Gusew*

Une clinique de l'adolescence  
face à la malveillance ..... 45

*Julien Tardif*

L'avenir de la clinique se  
dessine-t-il au Québec ? ..... 51

*Didier Bertrand*

Aspects éthiques de la relation  
clinique en service social ..... 59

*Brigitte Bouquet*

#### DEUXIÈME PARTIE : ÉVOLUTION DE LA CLINIQUE

L'œil bleu : une rencontre  
qui a bouleversé ma pratique  
professionnelle ..... 69

*Charline Olivier*

Expérience d'une assistante  
sociale du travail ..... 73

*Brigitte Rizzo*

Un groupe d'analyse de  
pratiques professionnelles (GAPP)  
d'orientation psychanalytique :  
Le fraternel à l'épreuve d'un GAPP ..... 75

*Hélène Lapostolle*

<b>La clinique de l'ISAP à l'épreuve des pratiques actuelles : l'expérience de deux jeunes diplômées</b> .....	83
--	----

*Lucie Pradier, Mathilde Legrand*

<b>La clinique en service social</b> .....	89
--	----

*Catherine De Béchillon*

<b>Témoignage sur l'impact de politiques publiques et institutionnelles dans des pratiques professionnelles</b> .....	95
---	----

*Marie-Henriette Etcheverry*

## **VIE DE L'ANAS**

<b>Communiqué du 3 avril 2017</b> .....	109
---	-----

<b>Communiqué du 18 avril 2017</b> .....	113
--	-----

<b>Nous avons reçu</b> .....	115
------------------------------	-----

<b>Nous avons lu</b> .....	118
----------------------------	-----

<b>À vos agendas !</b> .....	119
------------------------------	-----

# ÉDITORIAL

Dominique Durand, Agathe Legros

La méthode clinique est présente depuis l'origine du travail social ; elle suppose de prendre en compte le sujet dans sa singularité, tant pour le patient que pour le clinicien. L'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP) est quant à elle une notion introduite pour la première fois en 1996 et dont la définition est proposée en 1998 par le Conseil supérieur du travail social (CSTS) : « 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 de les transformer. Cette intervention est mandatée par une institution qui définit, par son champ légitime de compétences, le public concerné. L'intervention sociale d'aide à la personne s'appuie sur le respect et la valeur intrinsèque de chaque personne, en tant qu'acteur et sujet de droits et de devoirs. »

En France, Cristina De Robertis<sup>1</sup> publie en 1981 un ouvrage intitulé *Méthodologie de l'intervention en travail social*<sup>2</sup> qui replace l'action professionnelle dans une dynamique en perpétuelle évolution et qui s'appuie sur les sciences humaines, de la psychologie à la sociologie, en passant par la philosophie ou l'ethnologie, sans oublier l'économie, le droit ou l'histoire.

Lors de ses préconisations, en 2000, le Conseil économique 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<sup>3</sup>. »

Au-delà des connaissances théoriques de la méthode, c'est au cours des stages et de notre expérience professionnelle que les pratiques se forment et évoluent au contact du public. La levée des *a priori* et l'attitude de non-jugement du professionnel sont primordiales dans l'accompagnement social. Notre référentiel n'est pas celui de l'autre et il est important de développer notre capacité d'adaptabilité et de réalité objective.

À travers ce numéro, nous nous intéresserons à l'influence du contexte social sur l'usager et la clinique. Comment la clinique est-elle transformée suite aux évolutions qui affectent le sujet dans ce contexte social ?

---

1. Assistante de service social, diplômée de l'École universitaire de service social de Montevideo, Uruguay, directrice de l'Institut de formation en travail social de la Croix-Rouge française de Toulon (à la retraite), co-directrice de la collection « Politiques et interventions sociales » aux Presses de l'EHESP (Rennes), membre du comité de rédaction de la *Revue française de service social (RFSS)*.

2. Cristina de Robertis, *Méthodologie de l'intervention en travail social*, Bayard, 1981.

3. Rapport et avis du Conseil économique et social, « Mutations de la société et travail social », juin 2000.

Une première partie regroupe des articles sur la compréhension de la clinique du travail social, avec une approche pluridisciplinaire. Les articles de la deuxième partie retracent la situation de l'ISAP dans son évolution et dans ses pratiques actuelles.

Nous analyserons l'organisation de la clinique et tenterons d'aller plus loin dans la réflexion quant aux limites professionnelles et conjoncturelles. Comment faire valoir que cette clinique est l'essence même de notre métier, puisqu'elle est un axe central et qu'elle est aujourd'hui mise à mal ? Comment peut-on affirmer que la clinique est au cœur de l'identité professionnelle des assistants de service social, avec les nouvelles réformes du diplôme et la refonte des différents métiers ? Qui va donc être « au chevet de l'utilisateur » ?

# LA CLINIQUE DE L'ISAP À L'ÉPREUVE DES PRATIQUES ACTUELLES : L'EXPÉRIENCE DE DEUX JEUNES DIPLÔMÉES

Lucie Pradier, Mathilde Legrand

**RÉSUMÉ :** La clinique de l'intervention sociale apparaît comme un objet de réflexion abstrait et demande un exercice d'aller-retour de l'action à la réflexion. Nous avons souhaité proposer un témoignage de notre expérience afin de partager notre vision de jeunes professionnelles sur l'évolution de l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP) dans la formation et les pratiques actuelles.

**MOTS CLÉS :** travail social, clinique, entretien, formation, pratique, contexte, société.

Nous sommes deux professionnelles diplômées depuis juin 2015 et en poste dans un service social interentreprises. Nous allons déclinier notre réflexion depuis nos représentations de départ, pour ensuite développer les apports issus de la formation et enfin, proposer nos constats de terrain.

## REPRÉSENTATIONS DE DÉPART SUR L'ISAP

À l'entrée en formation, nos représentations pouvaient prendre des formes différentes selon nos attentes ou nos connaissances sur le métier d'assistant de service social. L'entretien évoquait, pour certains, une rencontre peu formelle, plutôt à l'extérieur et dans un espace de co-construction presque idéalisé, tandis que, pour d'autres, il s'agissait d'un entretien plus cadré par la technique, se situant au sein de l'institution et laissant finalement peu de place à la personne accueillie.

## LA FORMATION

Au cours des trois années de formation, nous avons observé une progression dans les apports théoriques et pratiques au niveau de la clinique de l'entretien. L'apprentissage de l'ISAP a débuté par des temps d'observation en stage de première année, par la découverte des techniques d'entretien prenant en compte le verbal, le non verbal et s'appuyant sur un éclairage théorique pluridisciplinaire (psychologie, sociologie, philosophie...). Ensuite, l'apprentissage s'est poursuivi par une réflexion plus approfondie sur l'analyse des situations rencontrées, notamment par le travail de rédaction de l'ISAP et par les temps d'échange lors des instances proposées par les centres de formation. Ces temps d'élaboration et de réflexion collective ont permis une réelle prise de recul et ont favorisé la construction de notre identité professionnelle dans le partage d'expériences vécues en stage et l'analyse que l'on pouvait en faire.

Au-delà de ces apports sur le fond, l'entretien nous était présenté de manière très théorique, par étapes, selon une méthodologie définie, fondamentale pour acquérir les compétences professionnelles rattachées à l'ISAP. En effet, cette méthodologie contribue à la libre expression de la personne en instaurant un cadre sécurisant et confidentiel.

C'est lors des longs stages à responsabilités, en deuxième et troisième année, que nous avons acquis de l'expérience au cours des entretiens menés en autonomie avec le regard du référent de stage. Les premiers entretiens menés ont permis de mettre en pratique la méthodologie de l'ISAP, en se concentrant sur les éléments de recueil et des données très factuelles dans la crainte d'oubli d'informations essentielles à la compréhension de la situation. Cependant, cela amenait à des questionnements sur les limites de ce recueil : jusqu'où aller dans les informations demandées, quelles sont les questions à ne pas poser, quelle est la place de l'écoute ? Au fur et à mesure des entretiens, notre posture s'est affinée selon la singularité des situations et des personnes accueillies, ce qui guidait le choix des questions posées. L'expérience de l'entretien a permis de se détacher d'une méthode de recueil très formalisée laissant la place à un échange nourri entre écoute et questions.

Le dossier de pratiques professionnelles est un écrit de certification qui contient une ISAP et une intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC), notre autoévaluation ainsi que celle du centre de formation. Cette épreuve impose un cadre de rédaction défini par une méthodologie qui demande de formaliser une situation souvent complexe, rencontrée lors d'un stage. Cet exercice s'avère difficile au vu du décalage entre la pratique et les contraintes de la méthodologie imposée. En effet, l'intervention sociale mise en œuvre en pratique ne suit pas *stricto sensu* les différentes étapes décrites dans l'ISAP « théorique ». Ces contraintes sont ressenties également par le fait qu'au moment de la rédaction de cet écrit, nous nous trouvons encore dans une étape de construction et d'élaboration de notre identité professionnelle.

Toutefois, cet exercice nous invite à analyser et à approfondir une situation sous ses différents aspects avec un éclairage théorique qui favorise une prise de distance nécessaire à cette étape de la formation. Cet écrit permet aussi la construction d'une argumentation autour des actes professionnels effectués, compétence exigée pour la validation du diplôme.

## **L'INTERVENTION SOCIALE D'AIDE À LA PERSONNE « EN PRATIQUE »**

### **Les premiers entretiens**

La première expérience en tant que professionnelle diplômée peut être déstabilisante car elle exige une opérationnalité immédiate, en même temps qu'elle fait découvrir l'institution, son territoire, ses partenaires, les missions du poste et les modalités d'intervention. Ce contexte d'arrivée influence notre manière d'accueillir la personne et sa demande. Préoccupées par la réponse et les informations à transmettre, nous nous sentions moins disponibles et dans une écoute moins active pour recueillir les données nécessaires à la

construction du plan d'action avec la personne. Ces premiers entretiens étaient davantage centrés sur la technicité que sur l'aspect relationnel de la rencontre. Toutefois, nous pouvons observer une évolution dans le temps concernant la forme et le contenu des entretiens, marquant la fin de la période d'intégration et une meilleure aisance dans la méthodologie de l'ISAP.

## **L'influence du contexte et des modalités d'intervention**

Nous remarquons que le contexte d'intervention en service social entreprises implique une adaptation constante et régulière aux fonctionnements internes des entreprises clientes. En effet, les modalités d'intervention sont souvent différentes en termes de durée et de lieu d'entretiens (extérieur ou intérieur). Nous devons rester vigilantes sur les conditions d'accueil des salariés dans le respect de notre code de déontologie et, de ce fait, exiger un bureau confidentiel et fermé.

Nous repérons des effets de l'évolution des organisations du travail dans les entreprises et notamment des modes de communication sur l'expression de la demande du salarié et dans ses attentes vis-à-vis du service social du travail. Dans leur quotidien professionnel, les salariés sont confrontés à une exigence accrue et croissante de réactivité et une connexion permanente avec leurs moyens de communication (téléphone, mails, etc.). Cela les amène à reproduire ce fonctionnement lorsqu'ils sollicitent nos services : nous discernons un besoin de prise en compte immédiate dans les demandes exprimées. Ce contexte de rencontre ou de prise de contact a une influence sur la construction de la relation d'aide avec la personne accueillie.

De même, cette « hyperconnexion » a également des effets sur notre pratique professionnelle puisque nous disposons d'un ordinateur et d'un téléphone portable, et que les demandes sont susceptibles d'arriver par tous les canaux numériques à tout moment. Du fait que nous intervenons sur des secteurs géographiques étendus, ces outils nous permettent de répondre dans des délais courts, mais, *a contrario*, cela augmente le nombre d'entretiens à distance et implique une forte disponibilité de notre part.

Ces éléments démontrent une différence de temporalité significative entre le temps de la personne, le temps de l'administration et le temps de l'accompagnement social nécessaire à la résolution des problématiques rencontrées. Cela peut provoquer un stress pour certains professionnels et modifier leur manière d'accueillir la personne dans une posture neutre et bienveillante s'ils sont parasités par une certaine crispation. Cette situation s'accroît par l'absence d'intermédiaire entre le demandeur et le professionnel, à la différence d'autres institutions disposant d'un secrétariat.

## **L'influence du contexte social et sociétal**

Nous savons que notre pratique en tant qu'assistante de service social est influencée par le contexte social et sociétal et que nous devons le prendre en compte dans nos interventions afin de tendre à une posture neutre et objective. Cependant, nous constatons que plusieurs éléments conditionnent notre manière d'intervenir et davantage dans le contexte actuel de « crise » financière de cette dernière décennie.

En service social interentreprises, la culture d'entreprise se mélange aux codes culturels de la société à laquelle nous appartenons et à nos valeurs personnelles issues de notre éducation et de notre construction identitaire. De notre place, en plus d'être porteurs de ces différents systèmes de valeurs, nous intégrons peu à peu les limites des politiques publiques et sociales actuelles, ce qui a de fortes conséquences sur les réponses apportées aux salariés lors de l'entretien. Ainsi, cela nous amène à anticiper les refus ou les fins de non-recevoir et à borner la demande exprimée, ce qui se confronte directement à nos missions d'assistante de service social, notamment l'accompagnement de la personne dans sa citoyenneté et son autonomie.

## **L'analyse des pratiques**

L'analyse des pratiques nous semble indispensable, particulièrement en début de carrière pour prendre du recul et affirmer notre positionnement professionnel avec l'éclairage des différentes disciplines des sciences humaines et sociales. Ces allers-retours entre action et analyse de l'action nécessitent un réel travail et une instance formalisée dans l'institution.

Nous pensons que les dispositifs d'analyse des pratiques devraient faire partie de notre formation initiale et continue. En effet, dans le cadre de la formation initiale, nous avons davantage de temps d'échange sur la pratique et les activités professionnelles, ce qui existe beaucoup moins sur les différents lieux de travail de l'assistante de service social. Ce travail de réflexion en poste s'inscrirait en continuité de ces temps d'échange et préviendrait des situations « d'enfermement professionnel », c'est-à-dire, une pratique qui serait tournée exclusivement vers l'action sans élaboration personnelle et collective (équipe, veille sociale et documentaire, etc.).

L'analyse de la pratique permet une analyse et une objectivation des actes professionnels posés et des phénomènes de transfert/contre-transfert dans la relation d'aide. Cette position réflexive nourrit la professionnelle dans sa pratique et dans son processus de professionnalisation. Ainsi, à l'aide de ces nouvelles connaissances et compétences acquises, l'assistante de service social affine et précise son intervention auprès de la personne tout en analysant les facteurs individuels et institutionnels agissant sur la relation d'aide.

## **POINTS DE VIGILANCE ET PISTES DE RÉFLEXION**

Suite au développement de notre réflexion, nous constatons que l'ISAP s'inscrit dans une méthodologie définie et inscrite dans le référentiel de notre profession. L'ISAP, qui peut prendre plusieurs formes et adopter différents contenus, s'appuie sur des savoirs pluridisciplinaires et, de ce fait, exige des assistantes de service social la mise en place d'une veille sociale participant à l'actualisation de leurs connaissances afin de garantir une intervention efficace auprès des personnes accueillies.

Au regard de l'évolution du contexte social et des conditions d'exercice actuelles de notre profession, nous nous interrogeons sur les modifications prévues par le Plan d'action en faveur du travail social sur l'architecture des formations sociales. L'accent donné sur les spécificités, les techniques d'intervention ainsi que l'augmentation des enseignements en transversalité risquent

de réduire les temps d'analyse et de réflexion sur les pratiques professionnelles. À moyen et long termes, ces changements n'auront-ils pas des conséquences mettant à mal les principes fondateurs de notre code de déontologie, à savoir, l'accueil dans la neutralité, la non-discrimination, le non-jugement, le non-contrôle et le secret professionnel ?

