

**sous la direction de Daniel Turcotte et Jean-Pierre Deslauriers, Les Presses de l'Université Laval, Collection travail social, 2011, 190 pages.**

Résumé et commenté par  
*Annie Gusew, T.S., médiatrice familiale*

Cet ouvrage collectif comble une lacune souvent décriée par les personnes qui enseignent l'intervention avec les individus en travail social, soit l'absence de livre de méthodologie sur le sujet, en français et adapté à la réalité du Québec. Comme les auteurs nous le rappellent en introduction, bien qu'il s'agisse de la méthode d'intervention la plus utilisée, peu d'ouvrages sont consacrés aux phases du processus de l'intervention individuelle ainsi qu'aux habiletés, aux techniques et aux stratégies qui lui sont propres. Théoriser sur cette méthode, c'est l'objectif que se sont donné ces enseignants en travail social issus principalement de l'École de service social de l'Université Laval, mais aussi d'autres unités de travail social au Québec. Le livre s'adresse principalement aux étudiantes et étudiants inscrits dans un programme de formation universitaire en travail social. Il leur permettra de comprendre comment accompagner des personnes dans leur processus de changement, sans occulter la complexité d'une telle démarche. Le chapitre sur l'évaluation du fonctionnement social pourra être utile aux travailleurs sociaux du réseau institutionnel dans le contexte de l'entrée en vigueur de la loi 40.

Le livre est constitué de sept chapitres, dont cinq correspondent aux étapes du processus de l'intervention sociale telles que circonscrites par

***Intervention, la revue de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.***  
**Numéro 138 (2013.1) : 121-123.**

les auteurs. Il s'agit : 1) de la prise de contact; 2) de l'évaluation psychosociale; 3) de l'élaboration du plan d'intervention; 4) de l'exécution de l'action; et 5) de la fin de l'intervention. Le premier chapitre est consacré à la nature et aux fondements de cette méthode et le dernier présente quelques approches en travail social.

Dans le chapitre 1, Sylvie Thibault s'attarde à la nature et aux fondements de l'intervention sociale personnelle. Elle fait la présentation succincte des étapes du processus de l'intervention qui seront reprises de manière élaborée dans les chapitres subséquents. Après avoir proposé une définition de l'intervention individuelle en travail social, elle fait quelques rappels historiques qui ne couvrent cependant pas la période de 1970 à aujourd'hui. Considérant les nombreux changements qui se sont produits durant cette période et qui ont eu des répercussions directes sur l'intervention avec les individus, il aurait été souhaitable de le faire. À titre d'exemple, mentionnons l'entrée en vigueur de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et la réingénierie de l'État amorcée au début des années 2000. Par contre, l'importance à accorder aux valeurs et aux principes éthiques dans l'intervention sociale est abordée.

Dans le chapitre 2, Pierre Turcotte cerne les quatre étapes de la prise de contact lorsqu'une personne s'adresse à un travailleur social pour une situation difficile. Ces étapes sont : 1) la demande d'aide; 2) l'établissement d'une relation de confiance; 3) l'analyse de la situation présentée; et 4) l'orientation de celle-ci. Il insiste sur l'importance d'établir une relation de confiance et de collaboration avec la personne aidée ainsi que de distinguer la personne de son problème. À cette étape, quatre habiletés sont considérées comme essentielles : l'empathie, la conscience de soi, l'authenticité et l'assurance. Les auteurs insistent ensuite sur l'importance d'une communication efficace. D'ailleurs, dans la section qui traite de l'écoute et des habiletés de communication, l'encadré qui présente les différentes composantes du

modèle de communication développé par Beaudry et Boisvert permet de saisir les éléments à l'œuvre. Enfin, en guise de conclusion, les auteurs soulignent les enjeux liés à cette phase, tels la méfiance, l'ambivalence et les phénomènes de transfert et de contre-transfert.

Le chapitre 3, rédigé par Marc Boily et Sonia Bourque, traite de l'évaluation psychosociale et est rigoureux, bien documenté et critique. Il cerne le rôle de l'évaluation, l'importance qu'elle soit *une activité continue, interactive et réflexive*, la place que la personne occupe à l'intérieur d'un tel processus comme experte de sa propre vie, ainsi que ce que les auteurs entendent par fonctionnement social. Non seulement ce chapitre permet de s'approprier les cinq sections qui constituent un rapport d'évaluation psychosociale, mais il donne aussi des pistes sur les questions auxquelles il faut pouvoir répondre à l'intérieur de ce processus. Ainsi est précisé ce qui doit se retrouver dans un rapport d'évaluation : le contexte de l'évaluation, les caractéristiques de la personne, les caractéristiques de l'environnement, l'analyse et la synthèse dans une perspective de fonctionnement social et enfin l'opinion professionnelle qui détermine les actions à mener pour dénouer la situation problème. Les auteurs rappellent l'importance de s'appuyer sur les propos de la personne pour rédiger les trois premières parties. Ce chapitre a d'ailleurs servi à l'OTSTCFQ pour l'élaboration du cadre de référence de l'évaluation du fonctionnement social.

Dans le chapitre 4, Gilles Tremblay aborde la question de l'élaboration du plan d'intervention. Il précise les obligations juridiques qui s'y rattachent selon le contexte dans lequel les services sont donnés. À juste titre, il distingue le contrat du plan d'intervention qui est un outil au service de l'intervention. Il s'ensuit une présentation des divers types de plan d'intervention qui existent actuellement. Cette section sera fort utile pour les néophytes. Le chapitre se termine sur les éléments qui constituent un tel plan. Bien que le chapitre présente une vignette clinique, considérant les difficultés qu'éprouvent les jeunes professionnels lors de la rédaction d'un plan d'intervention, un exemple de plan aurait été apprécié.

Le chapitre 5, rédigé conjointement par Marie Drolet et Madeleine Dubois, traite de manière exhaustive de l'exécution de l'action dans une perspective de travail social. Elles y précisent d'abord comment cette étape s'inscrit dans le processus d'intervention, puis elles cernent les rôles exercés par un travailleur social. *L'art d'intervenir* est regardé du point de vue de la personne puis du contexte social. Ainsi, elles parlent de ce qui favorise l'écoute, de l'importance des silences, de la manière de formuler des questions en vue de l'exploration, de l'importance de la qualité de l'accompagnement ainsi que de la reconnaissance des difficultés liées à tout changement. Il en est de même lorsqu'on aborde *l'art d'intervenir selon le contexte social*. Elles mentionnent alors qu'il faut savoir mobiliser les ressources et travailler dans les *espaces de jeu*. Le chapitre se termine sur une réflexion sur des problèmes éthiques et une conclusion reprend de manière articulée les principales idées.

Le chapitre 6, dont Daniel Turcotte est l'auteur, aborde la question de la fin de l'intervention. Il nous rappelle que cette étape est cruciale puisqu'elle permet de consolider les changements, mais qu'elle est souvent escamotée. Il distingue une fin planifiée d'une fin qui survient même si les objectifs n'ont pas été atteints. Par souci de rigueur, il propose différents outils pour mesurer le changement qui pourront paraître trop complexes à utiliser pour les lecteurs non familiers. Les sections qui parlent de travailler à maintenir les acquis et de désengager émotionnellement les personnes permettent de bien circonscrire cette phase. Il soulève aussi des enjeux en lien avec le rôle de stagiaire.

Enfin, dans le dernier chapitre 7, Louise Carignan relève le défi de présenter certaines approches cohérentes avec une perspective de travail social, en d'autres termes, des approches propices à l'intervention sur les transactions entre la personne et son environnement social qui s'inscrivent dans les finalités du travail social. Ainsi, après avoir distingué les concepts d'*approche* et de *modèle*, souvent confondus dans les écrits, elle présente les concepts-clés et les implications pour l'intervention de trois approches : 1) l'approche systémique; 2) l'approche bioécologique; et 3) l'approche

structurelle. Enfin, elle conclut sur leurs points de convergences et de divergences.

En guise de conclusion, ce livre s'adresse à des personnes qui souhaitent se familiariser, ou avoir un rafraichissement, des notions générales de l'intervention individuelle. Pour un approfondissement, certains sujets demeurent incontournables et devraient faire l'objet de lectures complémentaires, par exemple : sur la question du genre, compte tenu des difficultés à concilier les exigences de la masculinité traditionnelle et de la demande d'aide; sur l'utilité des concepts de résonance et d'autoréférence de l'approche systémique comme levier d'intervention; ou sur d'autres approches s'inscrivant dans les finalités du travail social telle l'approche narrative.

Il ne me reste qu'à vous souhaiter bonne lecture!

**Descripteurs :**

Service social personnel // Social service case workers