Sous la direction de

Stéphane Rullac
Laurent Ott

Dictionnaire pratique du travail social

DUNOD

NOUS NOUS ENGAGEONS EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT :

Nos livres sont imprimés sur des papiers certifiés pour réduire notre impact sur l'environnement.

Le format de nos ouvrages est pensé afin d'optimiser l'utilisation du papier.

Depuis plus de 30 ans, nous imprimons 70% de nos livres en France et 25% en Europe et nous mettons tout en œuvre pour augmenter cet engagement auprès des imprimeurs français.

Nous limitons l'utilisation du plastique sur nos ouvrages (fi lm sur les couvertures et les livres).

© Dunod, 2026
Nouvelle présentation de la seconde édition
2015 pour la seconde édition
2010 pour la première édition
11, rue Paul Bert, 92240 Malakoff

www.dunod.com

ISBN 978-2-10-089610-3

À Zoé

Avant-propos de la 2e édition

CINQ ANS APRÈS la première édition, l'expression des motivations et objectifs de ce dictionnaire apparaissent encore plus pertinente.

Nous avions en effet entrepris l'édition d'un *Dictionnaire pratique du travail social* qui rende compte de l'articulation des modèles théoriques et méthodologiques d'un secteur d'activité. Nous souhaitions revendiquer, et surtout soutenir, la nécessité et la capacité des professionnels de ce secteur à produire le savoir nécessaire à leur profession. Nous voulions nous démarquer d'un travail de recensions et d'élucidation d'un grand nombre de concepts puisés dans des sciences connexes pour les référer ensuite à des pratiques. Au contraire, il s'agissait davantage de témoigner et de formaliser un corpus que les acteurs sociaux et éducatifs mobilisent, par eux-mêmes, pour s'outiller dans l'évolution de leur pratiques. C'est dans cette perspective que les auteurs de ce dictionnaire sont moins choisis pour leur reconnaissance académique mais par leurs inscriptions dans le champ du travail social (écoles et établissements d'action sociale).

Cette seconde édition est actualisée et enrichie, au regard des évolutions que connaît notre secteur d'activité, afin de poursuivre l'acte d'engagement social et professionnel porté par ce *Dictionnaire pratique*. En effet, les tendances que nous relevions il y a cinq ans, semblent aujourd'hui se confirmer dans le champ du travail social.

Il existe aujourd'hui un risque réel de déqualification, de précarisation et de perte d'autonomie des acteurs de ce secteur, à travers deux tendances indépendantes et concomitantes ; dont nous pouvons relever la constance.

- Face à l'obligation d'intégrer la logique d'harmonisation européenne de l'enseignement supérieur, la formation des travailleurs sociaux doit évoluer. C'est le modèle des écoles professionnelles qui se trouve menacé. Le risque est d'adapter la formation à des logiques universitaires, de manière explicite ou implicite, qui tourneraient le dos à l'histoire de ces écoles et à leurs spécificités forgées dans la formation des adultes et le rapport aux terrains professionnels. Pour autant, pour faire face à ce défi,

qui implique que l'appareil de formation du travail soit pleinement intégré à l'enseignement supérieur, les travailleurs sociaux au sens large doivent disposer d'un corpus légitime adapté à leurs finalités professionnelles. Ce dernier doit être reconnu pleinement en développant des concepts et des méthodes de manière endogène à ce champ de pratiques.

- Face à une tendance sociétale libérale, la nécessité d'outiller le travail social, d'un point de vue théorique et pratique, peut générer un hiatus fondamental. Le manque de légitimité du travail social à produire sa propre connaissance professionnelle, le manque d'outils scientifique pour le faire, et un appel à toujours plus de contrôle et d'efficience économique, génère un phénomène de technicisation privée de sens. Sur les terrains professionnels, la « prolétarisation » des acteurs sociaux eux-mêmes, le développement soutenu des mesures, règlementations, dispositifs et normes, sur lesquels ils n'ont pas prise et qui limitent les marges d'autonomie et de création de l'activité des acteurs professionnels. Le fait de développer un corpus endogène au travail social permet de relever le défi du développement d'une professionnalisation qui ne tombe pas dans un technicisme qui confine à une mise en procédures du travail social. Dans ce sens, ce *Dictionnaire pratique* est un outil pour « penser » et « faire » du travail social dans une finalité d'autonomisation des acteurs professionnels et de leurs bénéficiaires.

Il existe aujourd'hui un réel danger que les fonctions et professions du travail social ne relèvent plus d'une forme d'ingénierie qui inclurait la capacité des acteurs à penser eux-mêmes leur propre activité et à construire leurs outils, mais d'une forme d'application de modèles et de dispositifs définis et pensés ailleurs. Or, l'ensemble des publics liés au champ de l'action sociale et éducative a sans doute besoin de pouvoir compter sur des acteurs qui seraient le plus autonomes possible et le plus à même de penser et de rendre compte de leur propre action. Nous avons conçu ce dictionnaire pour soutenir une telle politique d'action du travail social, en permettant aux acteurs sociaux de bénéficier des concepts et méthodes qui sont issus de leur propre pratique et qui ont été élaborés collectivement.

Nous souhaiterions que ce dictionnaire puisse figurer dans une forme de patrimoine commun des acteurs de notre secteur au service d'une autonomisation professionnelle.

Laurent Ott
Stéphane Rullac

Avant-propos de la 1re édition

La référence au travail social, comme une réalité donnant lieu à une définition unifiée et évidente, est un objet de questionnement à part entière. S'il est possible de reconnaître à ce vocable une caractéristique pragmatique, dans la mesure où chacun en possède une représentation, les chercheurs ne manquent pas de pointer sa nature ambiguë.

Tout d'abord, le travail social regroupe au minimum sept champs distincts : le service social, l'éducation spécialisée, l'animation, la petite enfance, l'insertion, l'accueil à domicile et le développement social local. Chacun de ces secteurs possède son histoire, ses enjeux, ses contours et ses références.

Ensuite, les institutions du travail social sont variées, voire hétérogènes : centres sociaux, services d'accueil de la petite enfance, établissements pour personnes handicapées, établissements d'accueil pour l'enfance, services d'accompagnement, d'accueil et d'hébergement pour l'insertion sociale, services d'hébergement pour personnes âgées, pour SDF, les centres communaux d'action sociale, etc. Si leur appartenance au monde associatif est majoritaire, un bon nombre relève des collectivités et des établissements publics (d'État, territoriale, hospitalière).

Si leurs fonctions sont variées, existe-t-il un plus petit dénominateur commun ? Si l'évocation de la relation d'aide semble évidente, les faits contredisent ce lieu commun. En effet, un travailleur social aide autant qu'il interdit, frustre, limite, contient, soigne, etc. Ce flou est d'autant plus entretenu en France qu'il n'existe pas de définition officielle. Il est alors autant légitime d'utiliser d'autres références comme l'action sociale, le travail du social, l'intervention sociale, l'assistance sociale, etc. Pourtant, une définition a été donnée par les Nations unies en 1959 :

> « Le travail social est une activité visant à aider à l'adaptation réciproque des individus et de leur milieu social, cet objectif est atteint par l'utilisation de techniques et de méthodes destinées à permettre aux individus, aux groupes, aux collectivités de faire face à leurs besoins, de résoudre les problèmes

> que pose leur adaptation à une société en évolution, grâce à une action coopérative, d'améliorer les conditions économiques et sociales. »

Nous retiendrons, pour cet ouvrage, cette approche qui stabilise le travail social autour de la résolution de problèmes environnementaux. D'autres définitions sont disponibles en France, notamment celle du Conseil Supérieur du Travail Social. Pourtant, nous ne nous y référerons pas davantage dans la mesure où elles nous semblent trop axées sur une logique normative d'insertion sociale.

L'intervention sociale constitue un concept proche, mais qui se distingue par son approche fonctionnelle :

> « L'intervention sociale est le processus par lequel des professionnels apportent aide et accompagnement aux personnes en difficultés sociales. » in « L'intervention sociale, un travail de proximité », La documentation française, 2005

L'action sociale a été définie pour la première fois dans la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Elle s'appuie sur l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires regroupées dans le Code de l'Action Sociale et des Familles, dont la partie législative est parue au Journal Officiel du 23 décembre 2000. Celui-ci regroupe l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires en la matière.

L'aide sociale se réfère à l'ensemble des prestations sociales versées aux personnes en situation de pauvreté ou d'extrême pauvreté, pour subvenir aux besoins primordiaux des personnes. Nous retiendrons que le travail social est le secteur professionnel qui synthétise l'ensemble de ces dimensions (politiques, législatives, institutionnelles et pratiques), en composant un corpus de références théoriques que ce dictionnaire ambitionne de formaliser.

Le nombre de travailleurs sociaux ne cesse d'augmenter. Selon le ministère en charge des affaires sociales, ils sont aujourd'hui environ 800 000. Il faut bien entendu comptabiliser tous les titulaires des 14 diplômes du travail social : auxiliaire de vie sociale, assistante sociale, aide médico-psychologique, moniteur-éducateur, technicien de l'intervention sociale et familiale, éducateur technique spécialisé, éducateur de jeunes enfants, éducateur spécialisé, assistant de service social, conseiller en économie sociale familiale, médiateur familial, fonctions d'encadrement et de responsable d'unité d'intervention sociale, ingénierie sociale, directeur d'établissement ou de service d'intervention sociale. Mais il est aussi nécessaire d'y intégrer tous les « faisant fonction », ainsi que tous ceux qui interviennent aux marges

du travail social institutionnalisé, dans le cadre d'innovations susceptibles d'intégrer le travail social de demain. Alors, si la profession du travail social se structure autour de 14 métiers de références, sa réalité dépasse ce noyau et propose, dans le cadre d'une évolution constante, une communauté de fonctions que nous présenterons.

Ainsi, nous retiendrons dans ce dictionnaire le concept de travail social comme secteur professionnel incluant des actions, des théories, des institutions et des références législatives et réglementaires, formant un ensemble institutionnalisé autour des sept grands secteurs déjà cités. Si le diplôme est un indicateur d'appartenance, nous affirmons que le critère le plus pertinent est du côté de la fonction de ce secteur : la résolution de problèmes rencontrés par des individus ou des groupes vis-à-vis de leur environnement en fonction de leurs besoins et dans un but de cohésion sociale.

Si le travail social n'est pas perçu en France comme une réalité stabilisée, ses références (théoriques, méthodologiques, éthiques, etc.) ne le sont pas davantage. Pourtant, comme tout corps de métier, l'ensemble des travailleurs sociaux a recours à des termes qui se réfèrent à des théories, des techniques, des cadres juridiques, réglementaires et institutionnels, mais aussi à des notions historiques, économiques et sociologiques en tant que champ où se rejouent les logiques sociétales.

Cette profession n'est cependant pas fermée sur elle-même mais profondément en prise avec la société, la politique, l'actualité et l'économie. Les évolutions sociales affectent tout particulièrement l'évolution du travail social, tant ce dernier est appelé à évoluer en fonction des maux sociétaux. Ce dynamisme nécessite une adaptation continuelle des professionnels et une capacité à accepter et à percevoir les modifications continuelles de sens qui affectent leur quotidien.

Il est important pour les travailleurs sociaux de pouvoir se poser eux-mêmes la question de l'appropriation et de l'évolution des concepts qui constituent l'architecture mentale et professionnelle de leur action. En effet, nul ne saurait souscrire à la vision de métiers centrés uniquement sur des pratiques figées, en dehors de la capacité de réfléchir ou de théoriser le sens, la technique et les enjeux de leurs interventions. Le travail social est un champ en perpétuelle recherche, en lien avec l'évolution des problématiques sociales. En ce sens, la démarche du travailleur social fait sans arrêt référence à la théorie : théorie acquise dans une formation de plus en plus normée, mais également théorie acquise collectivement par la réflexion commune, et les effets de la rencontre avec la pluridisciplinarité et de la confrontation

devenue quotidienne, pour les travailleurs sociaux avec d'autres champs : politique, insertion, économie, urbanisme et écologie. Dans ces conditions, il importe de proposer à ces acteurs un dictionnaire pratique du social qui rende compte de cette tension théorie/action au cœur de leurs métiers.

Il n'est pas indifférent ici que les coordinateurs de ce dictionnaire soient tous deux à la fois travailleurs sociaux, formateurs et chercheurs. Il s'agit en effet d'un dictionnaire tourné à la fois vers une recherche de sens, mais aussi de praticité, qui ne l'oublions pas est la finalité du travail social. Les choix qui nous ont guidés découlent de cette volonté de valoriser la rencontre des acteurs avec la production de savoirs. Tous les articles ont été rédigés par des acteurs du travail social qui possèdent une expertise dans le sujet traité, issue de leur expérimentation professionnelle. Tous les articles sont relativement courts pour être facilement lisibles et utilisables. Ils réalisent une synthèse qui vise à rendre compte de l'historicité, de l'ensemble dans laquelle la notion prend place et des tendances et évolutions qui la caractérisent.

Il s'agit donc également d'un dictionnaire dynamique, en prise avec la réalité d'un champ traversé par des discours, des enjeux, des tendances et des conflits, dans lequel, le travailleur social trouve matière à action et réflexion.

Liste des auteurs

Benichou Philippe
Psychanalyste, membre de l'École de la Cause freudienne et de l'Association Mondiale de Psychanalyse.

Berrat Brigitte
Responsable du Pôle Formations supérieures et Recherche à l'IRTS Ile-de-France Montrouge – Neuilly/Marne – Maitre de conférences associé à l'Université Paris 13.

Berthelot Céline
Éducatrice de jeunes enfants, éducatrice spécialisée, titulaire du DSTS, puis d'un DESS en Management et marketing des structures de l'économie sociale (3e cycle niveau 1). Ancienne chef de service éducatif, directrice adjointe et, depuis mars 2009, responsable pôle de formation III et IV à Buc Ressources.

Bertrand Didier
Éducateur spécialisé, puis chef de service éducatif et directeur d'institutions : foyer éducatif, service d'accueil d'urgence et service de milieu ouvert. Titulaire d'un DEA en Sciences de l'éducation.

Blaevoet Jean-Pierre
Chargé de cours en sciences sociales à l'université Lille 3, directeur général honoraire de l'irts Nord-Pas-de-Calais et consultant, expert sur la thématique de la maltraitance.

Bonnami Alain
Responsable de Projet à l'EFPP et responsable du Caferuis.

Boucher Manuel
Directeur scientifique (HDR) du Laboratoire d'Étude et de Recherche Sociales (LERS) de l'Institut du Développement Social (IDS-IRTS) de Haute-Normandie – Canteleu/Rouen et membre associé du Centre d'Analyse et d'Intervention Sociologiques (CADIS) à l'École des Hautes Études en

Sciences Sociales (EHESS). Ses travaux portent notamment sur l'action sociale, le travail social, les quartiers populaires, la déviance, l'ethnicité, les discriminations ethniques, la violence et la régulation sociale. Il est également responsable du Réseau Thématique « Normes, déviance et réactions sociales » de l'Association Française de Sociologie (RT3) et président de l'Association des Chercheurs des Organismes de la Formation et de l'Intervention Sociales (ACOFIS).

Bricaud Julien
Formateur en travail social.

Carotenuto Garot Aurélien
Doctorant-chercheur en sociologie, affilié au laboratoire GTM-Cresppa de l'université Paris 8 Vincennes Saint-Denis. Réalise une thèse portant sur l'insertion des populations sans-domicile et le travail des acteurs de l'insertion dans le cadre d'une CIFRE, au sein du SIAO du Val-d'Oise (ESPERER 95).

Carpaye Célia
Éducatrice spécialisée, elle est chroniqueuse au journal *Lien social*. Elle anime le blog « Éducateur, ce métier impossible ». Elle a notamment travaillé dans le cadre du programme *Un chez soi d'abord*, à Marseille.

Cazottes Ewelina
Éducatrice spécialisée, sociologue, formatrice. Elle travaille depuis une dizaine d'années sur la question des enfants en situation de rue.

Chaput-Le Bars Corinne
Directrice du département Recherche, développement des formations supérieures, partenariats universitaires à l'IRTS Basse-Normandie. Docteur en Sciences de l'éducation. Chercheur associé au CREN (Centre de recherches en éducation de Nantes). Membre du comité de rédaction du Sociographe.

Crognier Philippe
Docteur en Sciences de l'éducation et qualifié Maître de conférences. Il est Directeur délégué de l'Institut régional de formation aux fonctions éducatives (IRFFE - Amiens, Laon et Beauvais), membre du Conseil scientifique permanent de l'AIFRIS (Association internationale pour la formation, la recherche et l'intervention sociale), du laboratoire CIREL-

Théodile (Université Lille 3) et du Comité des directeurs de la revue *Le Sociographe*.

Depenne Dominique
Docteur en sociologie politique, ancien éducateur spécialisé et chef de service, actuellement formateur-reponsable de projet à Buc-Ressources. Auteur de deux ouvrages (ESF).

Derouette Catherine
Éducatrice de jeunes enfants, musicothérapeute, titulaire du DEIS et du CAFDES, actuellement directrice d'un I.E.M. pour enfants et adolescents polyhandicapés à Chartres-de-Bretagne.

Djaoui Elian
Psychosociologue, responsable de formation à l'Institut de Formation Sociale des Yvelines. Membre du Centre international de recherche, de formation et d'intervention psychosociologiques (Paris). Membre-correspondant de la Fondation Leroy-Merlin Source, groupe de recherches « Usages et pratiques de l'habiter ».

Dubéchot Patrick
Sociologue-démographe, enseignant chercheur indépendant, ex-responsable du Centre de Recherche et d'études en action sociale à l'ETSUP (75). Il a travaillé durant quinze ans dans le département Évaluation des Politiques sociales au sein du CREDOC.

Dumoulin Fabienne
Assistante de service social et titulaire du DSTS et du DEIS. Après 25 ans au Conseil Général des Yvelines, actuellement chef de service éducatif dans une MECS.

Ezenberg Ermitas
Docteur en sciences de l'éducation et formatrice en travail social depuis 1989. Elle est spécialisée dans le domaine de l'écriture professionnelle.

Fourdrignier Marc
Sociologue. Maître de conférences, chercheur au Centre d'études et de recherches sur les emplois et les professionnalisations (CEREP), Université de Reims Champagne-Ardenne. Il a codirigé deux ouvrages collectifs (Éditions IES, Genève ; Presses de l'Université du Québec).

Gaurier Bruno
Atteint de surdité sévère, il est engagé depuis plusieurs décennies auprès des personnes handicapées et pour la reconnaissance de leurs droits. Il enseigne l'éthique liée aux situations de handicap et de dépendance à l'Université Paris II. Il a enfin pris une large part à la préparation de la Charte européenne des Droits fondamentaux (2000), de la Classification internationale du Fonctionnement (CIF-OMS-2000), de la Directive européenne relative au transport aérien des personnes handicapées (2007), de la Convention internationale des Nations-Unies relative aux droits des personnes handicapées (2006).

Gil Françoise
Titulaire d'un Master II en sociologie, enseignante à l'IRTS Parmentier. Elle est l'auteur du rapport sur la prostitution de rue à Paris remis à Sidaction en 2004 et au livre La prostitution à Paris chez La Martinière.

Gravière Lilian
Doctorant en philosophie (Paris I Panthéon-Sorbonne), coordonnateur responsable de la formation d'assistant de service social à l'institut du travail social de la région Auvergne (ITSRA) de Clermont-Ferrand, membre du comité de rédaction de la revue *Vie Sociale* éditée par le CEDIAS-Musée Social.

Groussin Odile
Assistante de service social, titulaire d'un DEA en sciences politiques, mention « protection sociale », elle s'est consacrée pendant vingt ans au développement social pour des caisses de retraites puis pendant huit ans à l'organisation du mécénat d'entreprises. Elle est aujourd'hui au service de la formation et de la conduite de projets en action sociale à BUC Ressources et en recherche doctorale sur la responsabilité sociétale des établissements médico-sociaux (RSE).

Gruas Monique
(Décédée en 2014) Psychologue clinicienne et responsable de projet à Buc Ressources.

Guélamine Faïza
Responsable de formation à l'ANDESI (Association nationale des cadres du social). Assistante de service social, docteur en sociologie, elle est aussi membre associé à l'unité de recherche « Migrations et société » URMIS/Paris 7.

Hajjar Meriem
Formatrice en travail social, Master 2 lettres et sciences humaines.

Jésu Frédéric
Consultant. Vice-président de DEI-France (section française de Défense des Enfants International). Ex-pédopsychiatre de service public.

Karsz Juliette
De formation juridique, responsable de projet et formatrice dans un centre de formation de travailleurs sociaux.

Kozlow-Régnard Élisabeth
Éducatrice spécialisée, titulaire d'un DU de criminologie et d'agressologie ainsi que d'un Master DEPRA (Développement des pratiques professionnelles et sociales par la recherche-action). Elle est également formée à l'approche thérapeutique systémique. Après 15 ans d'expérience en prévention spécialisée puis dans le domaine de la prévention des conduites à risques adolescentes, elle a été responsable de projet à Buc Ressources, elle est actuellement responsable formation supérieure et continue à l'IRFASE-Évry.

Landry Géraldine
Sociologue, IRTS-Languedoc Roussillon, Université Paul Valéry – Montpellier III.

Le Rest Pascal
Docteur en ethnologie et ethnométhodologue, diplômé d'État en ingénierie sociale (DEIS) et éducateur spécialisé (DEES), il a été conseiller technique de l'ADSEA 28, chargé de cours à l'Université de Tours et d'Orléans, formateur dans de nombreuses écoles du travail social et chargé d'études pour le Comité national de liaison des associations de prévention spécialisée (CNLAPS). Il est conseiller technique à l'ADSEA 77, consultant et auteur de nombreux livres.

Lenzi Catherine
Sociologue, responsable de la recherche à l'IREIS Rhône-Alpes. Membre du laboratoire Printemps/CNRS.

Letellier Jean-Luc
Éducateur spécialisé, ancien responsable de projet à BUC Ressources, responsable de la formation continue et membre du comité de direction. Depuis juin 2012, président fondateur du CRéDAVIS, Centre de recherche et d'étude sur le droit à la vie sexuelle dans le secteur médico-social. Auteur

d'un ouvrage (Érès 2014). Initiateur et coordonateur du premier Festival national : Ma sexualité n'est pas un handicap organisé à BUC (78) en avril 2014.

Loubat Jean-René
Psychosociologue-consultant, Docteur en sciences humaines et formateur libéral auprès des opérateurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux. Auteur de nombreux ouvrages sur le projet, le management, la communication et la qualité.

Mansouri Malika
Docteur en psychologie, clinicienne en pédopsychiatrie, chargée de cours – Université Paris 8 et chercheur à l'Inserm.

McCallum Patricia
Éducatrice spécialisée, formatrice, responsable de pôle.

Minart Jean-Luc
Éducateur spécialisé, formateur en travail social (animation, éducation populaire, éducation spécialisée), actuellement à l'ETES Marvejols.

Molina Yvette
Responsable de formation à l'Institut de Formation sociales des Yvelines (IFSY) et doctorante à l'École des Hautes Études en Sciences Sociales (EHESS), Centre Maurice Halbwachs/Équipe Professions, réseaux, organisations.

Mucchielli Laurent
Sociologue, directeur de recherches au CNRS (Laboratoire méditerranéen de sociologie, UMR 7305), enseignant à Aix-Marseille Université.

Murcier Nicolas
Sociologue, formateur, responsable de projets à l'EFPP. Vice-président de l'association Intermèdes-Robinson.

Nifle Roger
Chercheur indépendant, intervenant dans le domaine des projets participatifs et des dynamiques de développement. Auteur des conceptions et méthodes de l'Humanisme Méthodologique.

Ott Laurent
Éducateur spécialisé, instituteur, docteur en Philosophie et formateur et

chercheur en travail social. Il est l'auteur de *Travail Social Raisons d'agir* (Érès 2013), *Pédagogie Sociale* (Chronique Sociale, 2011), *Le travail éducatif en milieu ouvert* (Érès, 2007), *Travailler avec les familles* (Érès 2004/ 2014).

Papay Jacques
Formateur-consultant en méthodes et ingénieries sociales et médico-sociales, docteur en sciences de l'éducation.

Pasquet Guy-Noël
Attaché de recherches à l'IRTS-Languedoc Roussillon, rédacteur en chef de la revue Le Sociographe, maître de conférences associé en sciences de l'éducation, Université Paul-Valéry – Montpellier III.

Pélisson Éric
Administrateur territorial, détaché directeur de la formation, École nationale d'Administration, ancien DGS de collectivité, ancien directeur de l'action régionale de la Halde.

Poujol Jean-Marie
Ex-directeur général d'association – Enseignant Universitaire – Formateur – Consultant – Membre suppléant du CSTS (Conseil Supérieur du Travail Social), co-auteur du rapport « Le travail social aujourd'hui » – Mandats nationaux et régionaux dans la branche sanitaire sociale et médico-sociale.

Renoul Xavier
Éducateur spécialisé, titulaire du DSTS et du DEIS. Après quinze ans auprès des publics SDF, puis de jeunes, il est actuellement chef de service en Prévention Spécialisée dans les Yvelines.

Ronchard Max
Directeur général de la fondation ACTES, à Nice. Titulaire du Mastère « Management des associations et structures de l'action sociale et médico-sociale », EUROMED Marseille.

Ropers Philippe
Directeur général d'association, spécialisé en sciences de l'éducation, sociologie des organisations et gestion des entreprises de l'économie sociale. Auteur de plusieurs ouvrages et articles dans le champ de l'action sociale et médico-sociale.

Rouzeau Marc
Directeur Recherche et prospective à ASKORIA. Maître de conférences

associé à l'Institut d'Études Politiques de Rennes. Membre du Centre de recherche sur l'action politique en Europe (CRAPE-UMR).

Rullac Stéphane
Docteur en anthropologie, HDR en sociologie, directeur de la recherche et directeur scientifique de l'IRTS Paris Ile-de-France et membre du CEREP (Centre d'études et de recherches sur les emplois et les professionnalisations) de l'URCA (Université de Reims).

Sibbille Catherine
Formatrice à l'IRTS de Basse-Normandie, praticienne en analyse des pratiques. Formation initiale d'assistant de service social, puis d'un Diplôme Universitaire d'Art Thérapie homologué et d'un Master en analyse des pratiques professionnelles.

Soris Cécile
Titulaire du DEIS et éducatrice spécialisée de formation initiale, elle est directrice d'un établissement social dans le secteur associatif.

Sow Jean-François
Éducateur spécialisé, titulaire d'une maîtrise en management des établissements sociaux et médico-sociaux, option « ville et santé », il s'est consacré pendant vingt-trois ans à l'encadrement d'équipes de travailleurs sociaux, dont treize années à la fonction de directeur d'établissement. Il est dorénavant au service de la formation et de la conduite de projets en action sociale à BUC Ressources.

Tourrilhes Catherine
Docteur en sciences de l'éducation. Responsable formation et recherche IRTS et PREFAS Champagne Ardenne, Laboratoire CIREL-PROFEOR Lille 3.

Trigueros Marc
Le sociographe, IRTS-Languedoc Roussillon, titulaire d'un Master 2 en sociologie.

Liste des entrées

Accompagner
Accueillir
Activités
Addicts
Adolescents
Alternance intégrative
Animaux
Appareillage
Assistance sexuelle
Assister
Associations
Autistes
Autonomie
Autorité
Bénévolat
Bientraitance
Bureau
Cadre
Cadres du social
Cas sociaux
CCAS
Chantiers
Chercheurs
Coacher
Communautaire
Confiance
Conflictualisation
Contenir
Crise
Décentralisation
Décrocheurs
Délinquants
Délinquants juvéniles
Déni
Désinstitutionalisation
Développer
Diriger
Discriminations
Distance (proximité)
Domicile (Intervention au)
Donner
Droits de l'enfant
Économie sociale, économie solidaire
Écoute
Écrans
Écrire
Empathie
Empowerment
Enfance
Enfants pauvres
Enquêter
Entretien
Équipe
Éthique professionnelle
Ethnopsy
Évaluer
Exclus
Faire ensemble
Faisant fonction
Formation
Grands frères
Groupe
Groupes (travailler avec les)
Handicap (secteur du)
Hébergement
Histoire du travail social
Humour
Immigrés
Implication
Inadaptés
Incasables

Inclusion
Individualiser
Innover
Insertion sociale
Interdire
Internat
Intervention sociale
Intervention sociale de l'aide à la personne (ISAP)
Intervention sociale d'intérêt collectif (ISIC)
Jeunes de cité
Jouer
Laïcité
Lieu de vie
Logement (politique)
Malades mentaux
Maltraitance
Mandataires judiciaires
Médecins, psychiatres and co
Médiation
Milieu ouvert
Militer
Mineur Étranger Isolé (ou Mineur Isolé)
Minima sociaux
Musicothérapie
Paradigmes (du travail social)
Paramédicaux
Parents
Partenariat et réseau professionnels
Pauvres
Pédagogie(s)
Pédagogie du détour
Pédagogie sociale
Permanence
Personnes âgées
Personnes handicapées
Petite enfance (professionnel(le)s de la)
Placement
Politique de la ville
Polyhandicap
Prévention spécialisée
Projets du travail social
Projet socioéducatif
Prostitution
Protection de l'enfance
Psychanalyse
Psychologue
Quotidien
Recherche en travail social
Recherche-action
Référence individuelle
Réflexivité
Relation
Résilience
Responsabilité
Réunion
Réussite éducative
Sanctionner
SDF
Secret professionnel
Sexualité
Signaler les situations préoccupantes
Soigner
Suivre
Temps
Transfert
Travailleur de nuit
Travailleurs sociaux
Tutelles et financeurs
UNIFAF
Urgence sociale
Usager
VAE (validation des acquis de l'expérience)
Véhicules de service

A

Accompagner

M. Hajjar – J. Papay

Mots clés

posture, choix, contractualisation, étayage, cheminement, réciprocité

Le développement très important du terme « accompagner », dans le secteur social et médico-social, doit être compris en prenant en compte plusieurs aspects : l'étymologie, l'histoire des pratiques et de leurs paradigmes (modèles dominants à un moment donné) et enfin les transformations des rapports juridiques entre les usagers et les professionnels.

L'étymologie nous dit que « accompagner » veut dire : « se joindre à quelqu'un pour aller où il va ». Deux idées se dégagent de cette courte définition. Tout d'abord, « se joindre à », c'est-à-dire se rapprocher, converger, s'ajouter à un mouvement qui existe avant que l'accompagnateur s'y joigne et, ensuite, « pour aller où il va », ce qui signifie très clairement que ce n'est pas l'accompagnateur qui décide du chemin mais bel et bien l'accompagné. Cette deuxième partie de l'énoncé aide à comprendre qu'il ne sera possible d'accompagner que dans des situations où les personnes seront en capacité suffisante pour définir leurs perspectives.

L'histoire des pratiques montre que des paradigmes différents ont été et sont toujours à l'œuvre dans l'action sociale, médico-sociale et éducative. Depuis les années 50, plusieurs modèles se sont succédés et sont entrés en contradiction et concurrence les uns avec les autres. Par exemple :

- L'éducation
- L'éducation spécialisée
- La rééducation

A

- L'instruction
- La psychothérapie
- La psychothérapie institutionnelle
- Le comportementalisme

D'autres termes pourraient sans doute être repérés. L'apparition de « accompagner » et de sa conséquence « l'accompagnement » est certainement due à une volonté d'atténuer les effets d'intervention jugés trop directs en termes éducatifs et soignants. En quelque sorte, l'objectif était de limiter la valorisation de la seule intervention des professionnels, au profit de la place et de l'importance de l'action propre des personnes dans les interactions de la prise en charge. L'utilisation du terme « accompagner » a certainement favorisé cette démarche. Ce terme signifie une autre posture et nécessite des pratiques très différentes. Accompagner suppose de faire confiance à l'autre, de croire en ses capacités à tracer les voies de son avenir. C'est aussi définir une position d'attente et d'observation de la part du professionnel. Cette nouvelle figure de la pratique est à l'opposé de la figure historique puissante de l'intervention socio-éducative capable de changer le cours des choses, presque sans la personne concernée. Accompagner s'inscrit dans un processus qui valorise le choix de la personne accueillie. Alors, l'intervention des professionnels se situe « à côté », sûrement « très près » mais non substitutive. Parfois, on entend dire que l'accompagnateur est à distance, qu'il prend du recul. Cette représentation n'est pas vraiment la bonne. Accompagner définit une posture proche mais qui ne prend pas la place de l'autre.

Dans le contexte social d'aujourd'hui, qui voit se déliter les supports institutionnels et sociaux de l'éducation, il est juste de miser alors sur les personnes elles-mêmes qui peuvent changer quelque chose de leurs situations, pour autant qu'elles le veuillent et le puissent. L'accompagnement permet alors de faciliter cette prise de risques, dans le cadre de l'étayage de la présence des professionnels à leurs côtés.

Enfin, la transformation des rapports juridiques va dans le sens de l'accompagnement. En effet, la loi du 2 janvier 2002 introduit de façon claire et obligatoire la contractualisation des actions avec les personnes bénéficiaires. Le changement est radical. D'assistés et dépendants des institutions et des professionnels, les usagers deviennent, de par la loi, parties prenantes des actions menées. Ces transformations juridiques mettent les professionnels dans une toute autre position. Ils sont des moyens au service des projets personnalisés et non plus les principes directeurs des actions à entreprendre. En somme, leur position est seconde en regard d'un élément

premier : la réponse aux attentes et besoins fondée sur une évaluation et compréhension complexe des situations et des problématiques. Cette nouvelle donne est loin d'être comprise et encore moins concrétisée dans les pratiques ordinaires. Beaucoup de professionnels et quelles que soient leurs spécialités au sein de l'équipe pluridisciplinaire, continuent de penser que leur façon de définir les besoins est la bonne et ne saisissent toujours pas ce que signifie « accompagner » ; c'est-à-dire respecter les choix de l'autre, y compris si celui-ci se porte tort, de l'avis des professionnels.

Accompagner se concrétise dans une pratique de cheminement qui renvoie à l'éthique : « commencer quelque chose ensemble ». Accompagner est un « entre-deux » qui implique et qui peut se comprendre, entre, d'une part, une liberté nécessaire à préserver et à encourager et, d'autre part, une vigilance, une veille, qui peut amener le professionnel à intervenir dans et à propos de l'espace privé de la personne. Accompagner est donc un concept fédérateur qui engage des pratiques qui s'opèrent sur le terrain de la reconnaissance de l'autre comme Sujet, dans la réciprocité des libertés et dans les finalités des institutions.

Références bibliographiques

Ardoino Jacques, « De l'accompagnement en tant que paradigme », in *Pratiques de formation/analyses*, Université Paris 8, novembre 2000

Rullac Stéphane, *DC2, conception et conduite de projet éducatif spécialisé*, Vuibert, 2008

Accueillir

C. Sibbille

Mots clés

hospitalité, permanences sociales, espace d'accueil, service d'accueil, service public

Le terme « accueillir » vient du latin populaire *accolligere* (recueillir), composé de *colligere* : qui a donné cueillir. À partir du XIIIe siècle, il signifie « prendre » puis « recevoir ». Selon le *Petit Robert*, « prendre avec soi, faire entrer l'autre dans son espace ».

Parler de l'accueil dans le domaine de l'action sociale peut représenter la première phase de l'intervention sociale de tout travailleur social, qui consiste au moment de la rencontre du professionnel avec une personne. Il

A

peut s'agir aussi d'un espace réservé à l'accueil du public (lieu de réception des demandes ou salle d'attente). Ce terme détermine par ailleurs une organisation sociale (un service d'accueil), dont l'objet s'adresse à un public spécifique.

En tant que travailleur social, l'accueil est le premier acte posé dans l'intervention. Il constitue en soi une pratique. Celle-ci représente la manière, en tant que professionnel, de recevoir toute personne dans un cadre institué. Cette pratique, inscrite comme première phase de la méthode (démarche) déployée par l'intervenant, sera traversée par les autres composants de la méthodologie de l'intervention. Elle sera en effet, traversée par des valeurs professionnelles, des références théoriques, le choix d'un mode d'intervention individuel ou collectif et par des techniques.

La pratique de l'accueil vient concrétiser le rapport de l'accueillant à l'altérité. Il questionne, en effet, sa capacité à re-connaître l'autre comme « différent » et comme « semblable ». C'est dans cette reconnaissance que s'installe un mouvement d'ouverture créant un espace pour l'autre en tant que personne. Il s'agit d'ouvrir un espace où l'autre puisse exister. Ce mouvement d'ouverture et de contenance est un préalable au dialogue. Il nécessite chez l'accueillant une posture de réceptivité qui s'ajustera dans l'interaction avec la singularité de la personne accueillie et son acceptation de l'imprévu. Accueillir est une position éthique, c'est un acte d'hospitalité.

Pour Jacques Derrida, l'expérience sociale de l'hospitalité est toujours un compromis instable entre une « visitation » : arrivée de cet autre qui n'est pas invité et qui ne devra pas déstabiliser mon « chez moi » et une hospitalité pure où j'accueille, non pas l'invité, mais un visiteur inattendu suscitant mon adaptation à lui. Son propos interroge les éléments conditionnant l'accueil du professionnel dans le champ de l'action sociale : à savoir les missions, les lois, les protocoles institués mais aussi les normes et les valeurs du professionnel.

Guy-Noël Pasquet, de son côté, dans l'éditorial de la revue du *Sociographe* consacrée aux gens du voyage, questionne le sens de l'adresse des pratiques d'accueil actuelles dans le champ social. Il souligne combien l'adresse de l'intervenant signifie plus sa « marque d'identité », son avoir comme protection envers l'extérieur que comme « une invitation faite aux passants ».

Au regard du travail social, mis de plus en plus sous tension, est-il concevable pour le professionnel, pour l'employeur et pour l'usager, de prendre le temps de l'accueil ? Les premières minutes de l'entretien sont pourtant

déterminantes pour l'entretien lui-même. Elles donnent le tempo et le climat relationnel dans lesquels prennent corps les valeurs professionnelles.

Le demandeur est bien souvent lui-même pressé d'exposer ses préoccupations et d'obtenir une réponse. Sa situation inconfortable de demandeur peut susciter en lui de la peur, de l'excuse, de la honte, de l'agressivité... Son temps, différent du temps du professionnel, peut inviter ce dernier à limiter son écoute et à satisfaire des réponses immédiates sécurisantes, sans évaluer d'autres possibles et sans vérifier la fonction aidante de ces réponses. L'accueil est un outil de dédramatisation et de prévention de l'urgence et non un temps superflu et encore moins un luxe. Combien de tensions pourraient être évitées, combien d'énergie économisée si ce temps de l'accueil était pris en considération ?

Le temps de l'accueil est à affirmer comme un temps de respect, un droit pour l'accueilli, un devoir pour l'accueillant. Sinon, ne serait-ce pas là une forme de négation de la fonction de « service » ? L'accueil répond en partie à la mission fondamentale du service public réaffirmée dans la Charte Sociale Européenne ratifiée par la France en 1985. Cette charte resitue avec force le bénéfice des services sociaux pour toute personne dans le cadre des droits fondamentaux.

L'accueil est par ailleurs, dans un service social, une fonction concernant une équipe. L'accueil ne peut être en effet de la responsabilité entière d'un secrétariat. L'ensemble des professionnels d'un service doit se sentir responsable de l'accueil du public. La qualité de la communication établie entre professionnels composant cette équipe (secrétaire, assistant de service social, éducateur, conseillère en économie sociale familiale, puéricultrice...) participe à la qualité de l'accueil du public reçu.

Les formes de l'accueil se sont modifiées ces dernières décennies pour le service social. Aux permanences sans rendez-vous ont succédé les permanences sur rendez-vous. Cette modification des formes de travail, bien souvent admise aujourd'hui comme irréversible, gagnerait parfois à être questionnée quant à son intérêt envers les usagers. S'agit-il en effet d'un acquis pour le confort des usagers ? Avons-nous dans certains services pris la mesure des rendez-vous manqués ou annulés ? Les permanences sur rendez-vous permettent-elles toujours de réduire le délai des rendez-vous donnés ? La pertinence et la complémentarité des différentes formes d'organisation (permanence sans rendez-vous, sur rendez-vous, téléphonique, etc.), pourraient être étudiées en fonction des caractéristiques des territoires, de l'implantation des services et selon les habitudes locales. Recevoir les usagers uniquement sur rendez-vous prend-il toujours en