

# Formation Sociale

**Parcours : BREVET DE TECHNICIEN EN TRAVAIL SOCIAL**  
DIPLOME D'ETAT D'AGENT DE PROMOTION SOCIALE

**Diplôme de niveau IV  
selon la classification internationale des diplômes  
établie par l'UNESCO**

2<sup>ème</sup> Année 2020 - 2021

---

Cours

**SERVICE SOCIAL INDIVIDUEL**

---

## Chapitre introductif

---

# Objectifs du cours

Pour permettre à l'apprenant de faire face aux multiples défis qui l'attendent dans son futur rôle d'intervenant en service social, des enseignements en service social individuel lui sont dispensés. Ces enseignements lui permettront de cerner le contour du service social tout en l'aidant à :

- \* Réveiller en soi un sens humaniste
- \* Faire de sa passion l'écoute des autres qui ressentent le besoin
- \* Découvrir l'intérêt de l'aide fondée sur la relation interpersonnelle
- \* Explorer le terrain psychologique du client
- \* Découvrir l'importance du terrain psychologique du client dans l'étude, le diagnostic et le traitement d'un problème
- \* Maîtriser les techniques et méthodes d'intervention et savoir les appliquer aux situations concrètes
- \* Savoir trouver une solution adaptée à chaque cas
- \* S'adapter à toute situation contraignante de son client
- \* Développer son esprit d'analyse et de synthèse en vue d'élaborer avec la participation du client, les solutions justes et durables
- \* Découvrir et comprendre les moyens d'aide du terroir, à se servir efficacement des structures traditionnelles et modernes qui existent et si possible à en créer d'autres qui permettent de tendre vers une nouvelle forme d'intervention.

## Chapitre 1

---

# LES PROBLEMES LIES A LA PERSONNALITE DU TRAVAILLEUR SOCIAL

---

Dans la relation du travailleur social avec le client, les sentiments et attitudes du client influent sur les sentiments et attitudes du travailleur social. Les facteurs qui entrent en jeu sont :

### **1- Les différences individuelles**

La personnalité du travailleur social et celle du client peuvent être différentes même opposées (différences dans l'éducation, dans la religion, dans les régions, dans les convictions politiques...), l'un peut être calme et l'autre agressif.

### **2- La subjectivité**

Si le travailleur social est subjectif dans l'analyse de la situation du client, il ne peut obtenir la confiance de celui-ci. Si le client est subjectif, il peut empêcher ou retarder l'évolution de la conduite, de la thérapie engagée par le travailleur social.

### **3- Les préjugés personnels du travailleur social et du client**

Si le travailleur social a des préjugés sur le client, il lui serait difficile de se libérer de ses sentiments pour étudier avec objectivité la situation qui se présente à lui. Car il lui est difficile de se montrer neutre. Pour le client, une idée arrêtée sur le service social peut l'empêcher de se situer dans les limites de ce qu'il attend du service social.

### **4- Les problèmes de maturité**

Le client doit savoir la relation qui existe entre lui et le travailleur social se situe dans un cadre thérapeutique pour la satisfaction d'un besoin ou pour la résolution d'un problème. Ainsi, cette relation devrait cesser d'exister lorsque le but recherché est atteint ou irréalisable. La nature de cette relation dépend du niveau de maturité des deux (2) personnes en présence. Lorsque l'une des deux (2) personnes est immature, la personnalité de l'autre sera affectée.

### **5- L'identification**

Lorsque le travailleur social s'identifie trop avec le client, la base du travail sera faussée puisqu'il va confondre ses sentiments avec ceux du client en se mettant à sa place. Dans ce cas, il y n'aura pas d'analyse objective dans la nouvelle situation qui va se présenter ; le travailleur social va juger le client par rapport à l'ancienne propre en dictant des solutions qui lui semblent meilleures. Ceci va décourager le client puisque les situations ne se superposent pas.

### **6- Le transfert de sentiments**

Il arrive parfois que le travailleur social transfère sur le client ses sentiments qu'il a vis-à-vis d'une personne chère (femme, ami, parent...). Il verra à travers ce client un être cher ou une personne avec qui il est habitué. Il va alors adopter à l'égard de celui-ci une aptitude qu'il aurait envers cet être cher. On constate que le travailleur social dans ce cas manifeste une faiblesse dans ses capacités à s'auto-évaluer, à adapter le traitement à la circonstance présente, à accepter les opinions contraires.

### **7- Les problèmes liés à la formation du travailleur social**

Certaines réactions du travailleur social sont liées aux carences de la formation reçue. Cette formation, nous la situons à deux (2) niveaux :

- La formation technique qui lui permet d'acquérir les connaissances nécessaires à l'accomplissement des tâches liées à sa fonction.
- La formation de la personnalité qui lui assure une maturité affective, capacité qui lui permet de tenir devant les situations, problèmes.

\* Les carences de la formation du travailleur social peuvent créer :

- Un complexe d'infériorité ou de supériorité
- Une difficulté d'adaptation aux réalités socio-économiques et politiques du milieu
- Une non maîtrise des connaissances nécessaires à l'exercice de la profession
- Un manque de maturité
- Un manque d'esprit d'analyse et de synthèse
- Une incapacité de concentration à l'écoute attentive

### **8- Quelles formations faut-il pour un bon travailleur social**

Le travailleur social étant un technicien et spécialiste des relations difficiles, doit posséder seulement une culture générale suffisante mais aussi des connaissances pratiques nécessaires à l'accomplissement de ses tâches. Il doit avoir en outre :

- Une connaissance suffisante en science de comportement humain (psychologie, relations humaines, dynamique de groupe, psychiatrie, nutrition ...).

Il s'agit de savoir les différents comportements normaux aux différents âges de la vie et d'être en mesure de reconnaître les anomalies mentales et les symptômes les plus évidents en vue d'un dépistage précoce des maladies.

- Une connaissance des techniques d'études (cas individuels, étude des groupes du milieu, des communautés, des techniques d'animation).
- Des connaissances sur les ressources socioéconomiques et culturelles, des œuvres et institutions avec lesquelles il collabore et les limites de leurs actions pour savoir quand est-ce qu'il faut leur faire appel.
- Une connaissance de sa personnalité : le travailleur social sera jugé à partir de sa personnalité. Il doit apprendre à se connaître et à se reconnaître de caractère notamment ses lacunes, ses faiblesses et aussi ses forces.

Dans l'exercice de sa profession, l'autocritique doit être pour lui pour atteindre la connaissance de soi. Pour atteindre cet objectif, le travailleur social doit chercher chaque jour à s'améliorer en faisant un contrôle permanent de ses émotions et de ses réactions en posant des questions souvent sur son comportement et en se remettant toujours en cause.

## Chapitre 2

---

# LES TECHNIQUES D'INTERVENTION OU D'INVESTIGATION EN SERVICE SOCIAL INDIVIDUEL

---

### I- L'entretien

#### 1- Définition

C'est une conversation sérieuse visant un but autre que celui d'une simple conversation. C'est un moyen par lequel le client est amené à poser son problème et le travailleur social l'amène à voir clair dans la situation qu'il vit. Le travailleur social doit offrir un type de relation dépouillé de tout préjugé et de toute anxiété. C'est sur cette relation que se construira l'action coopérative pour résoudre le problème posé.

#### 2- But de l'entretien

L'entretien permet au travailleur social :

- D'entendre la demande du client
- De prendre note de ses besoins
- De voir si le cas relève de la compétence du service social d'un autre secteur ou de sa propre compétence
- D'expliquer au client ce que le service social peut faire et ce qu'il ne peut pas faire, ceci pour l'aider à savoir ou à sentir qu'on a besoin de sa coopération pour que la solution à trouver soit efficace.
- D'observer la réaction du client et d'y répondre
- D'apprécier la capacité du client à utiliser l'aide sollicitée

Le travailleur social, en écoutant et en entrant en communication avec lui apprend à le connaître, à connaître ses besoins, ses sentiments et sa vie.

#### 3- Les lieux de l'entretien

Les entretiens ont lieu à la permanence, au domicile du client, à son lieu de travail, à l'hôpital, à la prison ou en tout autre lieu où on peut rencontrer le client.

### 4- Avec qui se fait l'entretien

On fait l'entretien avec le client lui-même, avec les personnes ayant une relation significative avec lui (l'employeur, le médecin, l'avocat, le psychologue, l'enseignant, le pasteur, le prêtre...) et avec son entourage (la famille, les collègues, les amies, le patron, les voisins du quartier...).

### 5- Les types d'entretien

Il y a deux (2) sortes d'entretien

- L'entretien d'accueil
- L'entretien de traitement

#### a- L'entretien d'accueil

Comme son nom l'indique, il permet d'accueillir le client et de le mettre à l'aise. C'est à ce stade que le travailleur social observe et note :

- Le début de difficultés (quand est-ce qu'elles ont commencé à apparaître)
- Les facteurs qui ont amplifié la crise ou aggravé le problème
- Comment le client s'est-il arrangé jusqu'à maintenant pour faire face à cette situation sans notre aide
- Quelles sont les personnes qui sont impliquées dans le problème.

Ces points vont permettre au travailleur social de commencer l'ébauche d'une enquête ou l'étude sur le cas ; c'est-à-dire l'étude de la personne et de son problème.

#### b- L'entretien de traitement

Il concerne la deuxième partie relative à l'étude du milieu de vie du client. C'est-à-dire comment le client est-il affecté par son milieu de vie. Le travailleur social doit clarifier les données suivantes :

- Facteurs socioéconomiques : résidence, profession, situation matrimoniale, ressource financière
- Facteurs psycho-affectifs : enfance, adolescence, développement psychologique du client, réaction affective, relation interpersonnelle, relation avec l'environnement
- Facteurs sanitaires : état de sa santé, maladies antérieures, maladies héréditaires
- Facteurs culturels : convictions culturelles, religieuses, politiques

### 6- Les tâches du travailleur social durant l'entretien

Lorsque le client expose son problème ou sa demande, le travailleur social doit l'aider à l'exprimer clairement. On note trois (3) moments au cours de l'entretien ; il s'agit :

- De l'écoute
- Du soutien
- De la réponse

Qui font appel de la part du travailleur social un savoir, un savoir être et un savoir-faire.

#### a- L'écoute attentive

Elle permet d'entendre ce que le client dit et d'observer ce qu'il hésite à dire. Le travailleur social arrive ainsi à comprendre et à déceler les manières utilisées par le client pour apprécier ses déclarations, pour le tromper ou pour camoufler certains aspects de ses déclarations.

L'écoute attentive permet aussi de voir comment le client accepte la situation, comment il réagit face à ses difficultés, son attitude face à la vie, sa maturité affective, sa capacité de coopérer à la recherche d'une solution à son problème.

#### b- Le soutien au client

Il faut soutenir le client en essayant de diriger l'entretien et en allant à son rythme :

- Diriger l'entretien veut dire qu'il ne faut pas laisser le client s'écarter du problème, recadrer l'entretien chaque fois qu'il est nécessaire en renforçant la démarche.

Il peut poser des questions afin d'avoir une idée juste de la situation.

- Aller au rythme du client, c'est-à-dire que le travailleur social essaie de verbaliser les difficultés qui bloquent le client et l'empêche d'aborder le sujet qui le touche de prêt.

Lorsqu'au cours d'un entretien, les résistances ne cèdent pas, le travailleur social doit suivre le client dans son raisonnement et éviter de parler d'un aspect s'il remarque que ce dernier est douloureux. Il doit laisser tomber et attendre une occasion propice.



### c- La réponse du travailleur social au client

En répondant au client, il faut qu'il sente qu'il est en présence d'une personne qualifiée et pour qu'il éprouve une telle impression, il faut qu'il soit compris dans sa demande et affecté dans sa personne. Par ailleurs, après une écoute attentive, le travailleur social essaiera de cerner les contours de la demande en posant des questions telles que :

- Pourquoi êtes-vous venus aujourd'hui ou, que puis-je faire pour vous ?

### **7- Les conditions de réussite d'un entretien**

La réussite d'un entretien est liée à deux (2) types de condition :

- Les conditions d'ordre matériel
- Les conditions liées à la compétence du travailleur social

#### a- Les conditions d'ordre matériel

Le travailleur social doit recevoir le client en principe seul. L'espace doit être aménagé de façon à mettre à l'aise le client. Cette condition rencontre aujourd'hui des difficultés et pose de sérieux problèmes pour le respect du client et le secret professionnel.

#### b- Les compétences du travailleur social

Elle est liée au savoir être, au savoir et au savoir-faire. Au cours de l'entretien, le travailleur social doit accepter le client tel qu'il est et au niveau où il est. Il doit contrôler son moi et ses sentiments. Il doit être courtois, patient et éviter les critiques ; ce qui traduit l'acceptation.

Le travailleur social doit montrer sa maîtrise dans les domaines de sa connaissance, spécialement en psychologie de comportement pour pouvoir se contrôler.

### **8- Attitude au cours de l'entretien**

Il faut éviter d'apprécier le milieu de vie du client par rapport à vous (travailleur social). Il faut le voir comme lui-même et comme sa famille le ressent et éviter de discuter du groupe ethnique auquel appartient le client.

### Conclusion

L'entretien a pour finalité la prise en charge du client et les conclusions qui peuvent découler d'un entretien sont :

- Pour l'entretien d'accueil, un service pratique est donné ou un renseignement est donné et le cas est classé.
- Pour l'entretien de traitement, le cas est pris en charge pour une aide à long terme. Un rendez-vous lui est donné ou il est renvoyé à un autre service.

A la fin de l'entretien de traitement, il faut prévenir le client de ce qui va se passer ou de ce qu'on compte faire le concernant. Lorsque des contacts avec d'autres personnes sont nécessaires, il faut demander l'accord du client.

### **Attitudes au cours de l'entretien**

- \* Eviter d'apprécier le milieu de vie du client par rapport à vous
- \* Il faut le voir comme lui-même
- \* Eviter de discuter du groupe ethnique auquel appartient le client

## **II- Enquête sociale**

### **1- Définition**

En service social, l'enquête sociale peut se définir comme une recherche de renseignement en vue d'éclairer une situation qu'on connaît globalement. Elle intervient après la réception du client, après l'entretien d'accueil et quand la situation du client l'exige. Elle permet au travailleur social de déterminer les vrais besoins du client ou de sa famille afin de pouvoir l'aider efficacement. L'enquête sociale se distingue des autres enquêtes par le but poursuivi et la méthode utilisée.

### **2- But de l'enquête sociale**

En service social, l'enquête sociale est réalisée dans le but d'apporter une aide à la personne qui est en difficulté pour lui permettre de trouver des solutions à ses problèmes.

Elle est donc à l'opposé de l'enquête de la police ou de la gendarmerie qui a pour but d'identifier le coupable et qui peut donc aboutir à une condamnation.

### **3- La méthode utilisée**

Elle consiste à aller au rythme du client et le travailleur social doit faire sentir au client que les démarches et les recherches entreprises sont dans son intérêt.

### **4- Dans quel cas fait-on une enquête sociale ?**

On fait une enquête sociale

- Avant d'attribuer une aide matérielle :  
Cela nous amène à faire l'enquête pour éviter les déclarations du client concernant sa situation. En effet, il est souvent constaté que l'aide sollicitée ne correspond pas toujours au besoin réel ressenti par le client. Parfois, l'aide sollicitée n'a qu'un rapport lointain avec le problème actuel.
  
- Dans le cas d'une aide psycho-sociale :  
En cas de conflit conjugal, de difficulté de relation entre parent et enfant, il est important de ne pas s'arrêter aux faits relatés par une personne. Un entretien avec les personnes concernées et si possible avec certaines personnes de l'entourage, permettra d'avoir plus d'éléments pour mieux comprendre la situation en vue d'une meilleure appréciation.
  
- Dans le cas d'un placement d'enfant :  
L'enquête permet de vérifier si le bébé ou l'enfant a effectivement perdu sa mère ou si la mère se trouve en réalité dans l'incapacité d'élever son enfant et s'il n'y a vraiment personne dans la famille pour assurer sa garde.

### **5- Les conditions de réussite d'une enquête sociale**

#### a- L'enquête doit être bien préparée

- La nature du problème à étudier doit être déterminée à l'avance de façon à centrer l'attention sur certains faits bien précis.
- Il faut bien lire le dossier s'il en existe un pour avoir présent à l'esprit les éléments de base déjà retenus concernant la situation.
- Choisir les lieux ou les personnes auprès de qui l'on veut faire l'enquête (domicile du client, à son lieu de travail, à la permanence du travailleur social, à l'hôpital, auprès de ceux qui le connaissent (médecin traitant, employé du client, ami, voisin, proche parent).
- Obtenir un rendez-vous lorsqu'il s'agit d'aller au domicile pour ne pas importuner le client, afin qu'il soit disposé à vous recevoir et à vous répondre.

#### b- Le travailleur social doit avoir une attitude correcte

- Ne pas oublier de saluer et de se présenter.
- S'assurer qu'on est bien en face de l'intéressé.
- Prendre soin de bien expliquer le but de l'enquête.

## Page 12 sur 25

- Etre discret, faire preuve de tact et de souplesse pour gagner la confiance du client.
- Avoir l'esprit de l'observation, découvrir certains détails sans poser de questions.

### c- Savoir conduire l'enquête

- Amener le client à parler de telle manière au moment de la rédaction du rapport, pour que vous puissiez reconstituer l'histoire de sa situation à partir de certains repères déterminants du questionnaire.
- Eviter de prendre note devant le client pour ne pas l'impressionner, situation qui peut l'amener à donner des réponses fausses. Seuls certains renseignements précis qu'on risque d'oublier peuvent être notés à savoir : date et lieu de naissance, composition de la famille, fonction ou profession de l'intéressé...

## 6- Rédaction du rapport d'enquête sociale

Pour bien rédiger un rapport d'enquête sociale, il faut d'abord :

- Relire tous les renseignements recueillis et éliminer toutes les réponses qui semblent invraisemblable pour les mettre en réserve pour vérification.
- Se donner le temps pour bien réfléchir sur toute la situation avant de donner une conclusion ou d'établir un plan d'action.
- Savoir qu'une décision importante ou déterminante pour l'avenir du client peut être prise à partir des conclusions et propositions du travailleur social (le cas d'un placement d'enfant par exemple).
- Il faut un respect absolu au secret professionnel surtout lorsque le rapport est destiné à d'autres professionnels (juges, médecins...). cela ne signifie pas qu'il faut apprécier le client même s'il a un mauvais comportement.

## 7- Contenu d'un rapport d'enquête sociale

### a- Introduction

- Identité du cas : nom, prénom(s), âge, situation matrimoniale, résidence, composition familiale.

### b- Exposé du cas

- Description ou présentation de la situation, histoire du client : ce qu'il est, ce qu'il fait, ses problèmes, ce qu'il veut, ce que lui-même a déjà essayé de faire, ce qu'il a réussi, ses échecs, ses potentialités, ce qui est possible d'exploiter dans son entourage.
  - Différentes actions menées : actions entreprises et en cours, entretien avec son entourage, entretien avec lui, visite à domicile...
- c- Conclusion
- Plan d'action ou action à mener, proposition concrète.

### **8- La permanence**

#### **a- Définition**

On désigne par permanence, aussi bien le local où se déroule l'activité que l'activité elle-même. Il est de règle que le travailleur social tienne sa permanence à des jours et heures fixes pour recevoir les clients qui ont besoin de service.

La permanence revêt un caractère humain parce que le but visé est de répondre aux besoins d'aide formulée par le client. Elle vise à prouver que le travailleur social ne passe pas indifférent à côté de ceux qui attendent de lui un geste, une parole, une aide.

#### **b- But**

Elle permet de recevoir des clients à des heures fixes.

#### **c- Conditions de réussite de la permanence**

Pour que la permanence réussisse bien, il faut :

- Le local : un aménagement adéquat est nécessaire pour permettre le respect du secret professionnel.
- Les jours et heures de permanence : ils seraient fixés en fonction des occupations de la population à laquelle nous avons à faire. Il faut les fixer en tenant compte de l'emploi du temps de la population.
- Les personnes reçues : elles peuvent être des usagers venus spontanément exposer leurs problèmes, elles peuvent être des gens qui viennent demander des renseignements ou des anciens clients convoqués par le travailleur social.

## 9- Visite à domicile

### 1- Définition

- \* La visite à domicile est une visite rendue par un travailleur social à une personne qui requiert de son aide pour vérifier des informations reçues à la permanence ou pour rendre compte des vrais problèmes du client. La visite à domicile est un terme réservé au travailleur pour des cas individuels. Par contre,
- \* La visite domiciliaire est une tenue juridique utilisée par les agents de santé publique.
- \* La visite à domicile se définit comme une technique, un noyau de contact permettant au travailleur social de réaliser le processus d'aide qui est une méthode de travail.

### 2- But

Son but est de connaître le client dans son milieu social. La visite doit être préparée et cette préparation doit être indispensable car elle consiste à réfléchir sur notre action à réunir certains éléments pouvant nous aider à avoir présent à l'esprit la raison pour laquelle on fait la visite à domicile.

### 3- Comment réaliser une visite à domicile ?

Sachant que, entrer dans un domicile est une chose délicate et nous devons le faire avec discrétion.

- Il faut toujours avoir en tête le respect de la liberté et de l'intimité des familles. Parfois, lorsqu'il nous est difficile de trouver la personne cherchée, éviter de dévoiler le but de la visite au voisin du client.
- Il faut savoir diriger la conversation en fonction du but que l'on veut atteindre.
- Ne pas chercher à s'imposer mais savoir se faire accepter en créant un climat de confiance.
- L'observation a une importance capitale pendant l'entretien. Cela nous permet de découvrir la condition de logement et surtout de confirmer ou d'affirmer certaines indications données par le client.
- Nous devons surtout éviter de tout connaître, de tout résoudre au cours de la première visite.
- N'oublions pas que l'efficacité de la visite à domicile dépend de la compétence du travailleur social. Rappelons qu'après chaque

visite, il faut consigner tout ce qui a été fait sur le dossier social. Il faut résumer les observations et les interventions, marquer l'action envisagée, noter les différentes liaisons et démarches que nécessite le cas. Et enfin, nous passons à la rédaction du rapport.

#### **4- Conditions de réussite d'une visite à domicile**

- Savoir faire accepter la visite par le client d'où user de tout tact possible pour ne pas incommoder notre (interlocuteur) client.
- Guider à l'esprit que cette visite n'est pas une perquisition de force de l'ordre (police, gendarmerie) qui a un caractère beaucoup plus répréhensible, à la recherche des faits, des preuves du délit commis.
- Eviter des remarques ou des questions désobligeantes.
- Savoir choisir les heures, les moments de la visite (repos, repas, travail).
- Avoir les moyens matériels d'effectuer la visite (moyens de déplacement).
- Avoir à la portée des documents de travail (bic, bloc-notes).

#### **5- Guide de la visite à domicile**

- Définir clairement les objectifs de la visite.
- Décrire clairement, fidèlement la situation de la maison et savoir faire les observations, car il ne faut pas perdre de vue qu'en cas de placement dans une institution, ces premiers éléments sont très importants pour le travailleur social chargé de service de relation (parents, enfants et autres).
- Amener le client progressivement à opérer des changements dans la vie pour intégration sociale.

#### **6- Les liaisons**

##### **a- Définition**

- C'est l'art d'assurer la continuité de l'étude de cas entre les différents services.
- C'est mettre le client en contact avec un service extérieur qui l'aidera à résoudre ses problèmes. Ce service peut être une division de l'action sociale soit un service autre que notre ministère.

## Page 16 sur 25

- C'est demander ou communiquer une information concernant un client à un collègue travaillant dans un autre secteur.
- C'est transférer le dossier d'un cas à un collègue d'un autre secteur.

### **7- Dans quelle situation fait-on une liaison ?**

- Pour compléter le dossier d'enquête ou tout autre dossier d'un client.
- Pour demander des informations à un collègue travaillant dans le secteur où l'on connaît le client (en cas de changement de lieu ou changement de quartier ou complément d'informations pour le placement d'un enfant ...).
- Par manque ou insuffisance de moyens.

### **8- La lettre de liaison**

La note ou lettre de liaison contient des informations nécessaires pour orienter le travailleur social du service sollicité. Elle peut être remise au client lui-même pour permettre d'introduire le cas.

#### a- Le contenu d'une lettre de liaison

##### \* L'en-tête :

- A gauche : le timbre, la référence, l'objet de la lettre.
- A droite : la devise, la date, l'expéditeur, le destinataire
- Au milieu : le titre du destinataire

##### \* La lettre

- Début de la lettre : j'ai l'honneur de..., j'ai le plaisir de..., je vous envoie...
- Dans la lettre : nous devons tirer les éléments du texte, dire ce que nous avons fait dans l'immédiat, ensuite dire ce que nous aimerions que le travailleur social qui se trouve dans le secteur du cas fasse.

##### \* La formule de politesse pour la fin de la lettre

- Veuillez agréer ... l'assurance de ma considération distinguée ou l'assurance de ma franche collaboration ou l'assurance de mes salutations les meilleures.



## **9- La constitution d'un dossier**

### **1- Définition**

Le dossier est un document qui contient l'ensemble des pièces que doivent fournir une personne ou un postulant ou un cas social pour bénéficier d'une pension ou d'un secours sollicité : dossier d'un cas social, de placement d'enfant, de pension de veuve ou d'orphelin, de retraite, de secours après décès...

### **2- Contenu d'un dossier**

Il s'agit de la liste des pièces à fournir pour bénéficier du secours, de l'aide, des allocations familiales, des pensions... Cette liste dépend du type de dossier dont on a besoin.

#### **\* Pour un cas social**

- Rapport d'enquête sociale, visite à domicile, entretien (identité de l'intéressé, aide sollicitée, activité déjà menée, activité à mener, proposition à faire).
- Dossier antécédent : dossier sanitaire, scolaire, professionnel...
- Lettre de liaison.

#### **\* Pour un retraité**

- Demande de l'avantage sollicité
- Décision de retraite délivrée par l'employeur
- Bulletin de paye
- Livret d'assurance ou d'assuré social

#### **\* Pour les allocations familiales (six (6) enfants seulement)**

- Certificat de mariage
- Attestation de présence au travail
- Certificat de naissance des enfants
- Certificat de vie des enfants de moins de six (6) ans
- Certificat de scolarité des enfants de plus de six (6) ans
- Certificat d'apprentissage des enfants jusqu'à vingt (20) ans
- Acte de naissance du ou des conjoints

### **3- Utilité d'un dossier**

Le dossier permet :

## Page 18 sur 25

- Un bon suivi et un bon contrôle des cas
- Une tenue des statistiques

### 10- Classement des dossiers

Il y a des classements :

- Alphabétique
- Numérique
- Alphanumérique
- Chronologique

Les matériels de classement sont : les classeurs, les chemises, les cartables, les tiroirs, les armoires, les étagères, les hamacs...

## Chapitre 3

---

# ETUDE DE CAS

---

### 1- Définition

C'est une étude de travail social consistant à approfondir un problème social ou psychologique posé par un client dont on s'occupe, en allant à son rythme, en étudiant toute idée émise et en permettant au travailleur social de :

- Retenir tous les faits significatifs nécessaires à la compréhension d'une situation difficile.
- Faire une analyse objective de cette situation
- Identifier le problème réel du client
- Prévoir les actions possibles à mener pour aider le client à résoudre son problème
- Evaluer l'action entreprise, la capacité du client à collaborer à la recherche des solutions
- Apprécier l'incidence de l'application des principes déontologiques et éthiques
- Dégager les éléments de correction pour les actions futures

### 2- Elément de compréhension

En service social comme dans toutes les autres disciplines, la démarche engagée est caractérisée par quatre (4) étapes principales au cours desquelles le travailleur social :

- Voit (rassemble les faits)
- Pense (il fait l'analyse des faits)
- Juge (il tire une conclusion et identifie le problème fondamental, prioritaire ou le problème clé)
- Agit (il établit un plan d'action, il tire une conclusion et évalue les actions entreprises et les résultats obtenus)

### 3- Domaine d'application de l'étude de cas

Pour réussir les études de cas, le travailleur social doit non seulement posséder une culture générale suffisante mais aussi des connaissances nécessaires pratiques à l'application des :

## **a- Domaine des problèmes humains**

- Principe de base du service social
- Caractéristique propre aux problèmes humains
- Compréhension des problèmes humains
- Qualité exigée d'un travailleur social
- Attitude personnelle à l'égard d'autrui

## **b- Domaine des problèmes psycho-professionnels**

- Connaissance de soi même
- Problème du travailleur social
- Problème de la personne aidée
- Problème lié à la personnalité de deux (2) personnes en présence

## **c- Domaine des méthodes et techniques d'investigation en service social**

- Entretien : permet de recueillir les informations utiles à la résolution du problème posé.
- Enquête sociale : permet de rechercher des renseignements ou informations utiles pour la résolution du problème posé
- Visite à domicile : elles permettent de vérifier les informations reçues à l'enquête sociale ou à la permanence
- Constitution du dossier : elle permet de suivre régulièrement le cas
- Liaisons : elles permettent de mettre le client en contact avec les autres intervenants pour l'aider à résoudre son problème

En service social, les termes utilisés sont :

### **a- Le rassemblement des faits ou l'étude sociale**

Elle consiste à relever toutes les informations nécessaires à la compréhension du problème soulevé par le client.

### **b- L'analyse des faits**

Elle consiste à faire l'analyse des faits significatifs et le bilan des problèmes soulevés par le client (problème matériel, financier, de santé, professionnel...), analyser aussi les problèmes psychologiques liés aux antécédents personnels, familiaux et sociaux du client.

### **c- Le diagnostic**

Il se dégage de l'analyse des faits et consiste à :

## Page 21 sur 25

- Dégager le problème réel ou fondamental du client. Il est aussi appelé problème clé
- Classer les autres problèmes selon leur nature et par ordre de priorité c'est-à-dire en tenant compte de l'urgence des problèmes.

### **d- Le plan d'action ou plan d'aide ou plan de traitement**

Il s'établit en fonction des ressources extérieures (famille, service, institution...) et des ressources intérieures (capacité du client à collaborer à la recherche des solutions).

### **e- L'évaluation**

On fait le tour des actions menées pour voir si elles aident le client à se prendre en charge en utilisant les ressources disponibles et les potentialités existantes dans le milieu. Il faut évaluer les efforts du client et voir si ses propositions aboutissent à une solution durable.

### **Conclusion**

L'étude de cas est un élément incontournable qui sert à approfondir les connaissances sur le cas afin de bien faire le diagnostic et de poser un bon plan d'action.

## Chapitre 4

---

### LA METHODE DE TRAVAIL EN SERVICE SOCIAL

---

#### 1- Définition

Communément appelé méthode de cas, c'est une méthode pédagogique, une forme d'étude uniquement consacrée à la formation des professionnels dans tous les secteurs des sciences humaines. A ce titre, c'est une méthode efficace, de formation des travailleurs sociaux et tous ceux qui ont à régler les problèmes de relations humaines, à comprendre et à trancher les situations-problèmes.

#### 2- Domaines d'application de la méthode de travail

Les mêmes domaines d'application dans l'étude de cas se retrouvent dans la méthode de travail.

#### 3- Intérêt de la méthode de travail

La méthode de travail permet :

- De combiner de manière efficace, l'acquisition de la connaissance théorique et le développement d'une expérience professionnelle utile.
- Une rationalisation de la démarche intellectuelle, de manière à progresser vers un traitement efficient et durable en passant par la compréhension, le diagnostic et le traitement.

#### 4- Plan de travail de la méthode de travail

- a- Les informations nécessaires pour une meilleure compréhension du texte ou les informations nécessaires qui manquent pour mieux cerner la situation ou pour une compréhension du cas, trouver les informations qui manquent à la compréhension du texte

On procède personnage par personnage, c'est-à-dire qu'on doit chercher tous les renseignements complémentaires et utiles au niveau de chaque personnage afin de mieux comprendre leur situation-problème et leur trouver une solution efficace et durable.

Dans toute situation humaine ou sociale dans lequel le travailleur social a à intervenir d'une manière ou d'une autre, le diagnostic exige non pas une connaissance abstraite ou théorique du problème, mais plutôt une perception

exacte de l'essentiel de la configuration des données, une capacité d'informations utiles.

### b- Ecrire la lettre de liaison

La note ou lettre de liaison contient des informations nécessaires pour orienter le travailleur social du service sollicité. Elle peut être remise au client lui-même dans certains cas.

### c- Dans quelle situation fait-on une liaison ?

- Pour compléter un rapport d'enquête sociale ou tout autre dossier d'un client.
- Pour transférer le dossier d'un client ou d'un cas à un collègue travaillant dans le secteur où l'on connaît le client (en cas de changement de résidence du client)
- Par manque ou insuffisance de moyen
- Pour assurer la continuité de l'étude de cas entre les différents services.

## I- Rassemblement des faits

- 1- Maleb, élève âgé de 17 ans a eu son BEPC
- 2- Il a décidé de venir en ville pour faire la classe de seconde car il n'y a pas de lycée dans son village
- 3- Il est hébergé par un ami à son père M. Ali
- 4- M. Ali, instituteur retraité a à sa charge une femme et six (6) enfants
- 5- Amivi âgée de 12 ans en classe de CM2 porte une grossesse de six (6) mois
- 6- Maleb est l'auteur de la grossesse
- 7- M. Ali les renvoie tous deux de la maison
- 8- Maleb vit avec Amivi dans une chambre de 4000f par mois
- 9- Son manœuvre lui rapporte 16450f par mois
- 10- Amivi fait une anémie et des œdèmes
- 11- L'ordonnance médicale de suivi s'élève à 22450f

## II- Analyse des faits

2,3 = problème social

5 = problème socio-psychologique, sanitaire (grossesse précoce)

6,7 = problème socio-psychologique

8 = problème financier

9 = problème économique

10 = problème de santé

11 = problème financier

### III- Diagnostic

\* Problème financier

\* Classement par nature

A- Problème social

A1 ; A2 ; A3 ; A4

B- Problème psycho socio-sanitaire

B5 (Amivi âgée de 12 ans en classe de CM2 porte une grossesse de six (6) mois)

C- Problème socio-psychologique

C6 (Maleb est l'auteur de la grossesse)

C7 (M. Ali les renvoie tous deux de la maison)

D- Problème financier

D8 (La chambre coûte 4000f par mois)

D11 (L'ordonnance s'élève à 22450f)

E- Problème de santé

E10 (Amivi fait une anémie et des œdèmes)

F- Problème économique

F9 (son manœuvre lui rapporte 16450f par mois)

G- Problème d'encadrement

G8 (Maleb vit avec Amivi seuls dans une chambre)

\* **Classement par priorité**

P<sub>r</sub>-E10 ; D11 ; C7 ; G8 ; B5



# Page 25 sur 25

## Exercice d'application

### Méthode de travail

1. Trouvez les informations nécessaires pour une meilleure compréhension du texte
2. Ecrivez une lettre de liaison à la responsable du service social du CHU

### Informations :

#### M. Maleb

- De quel village vient-il ?
- Ses parents sont-ils vivants ?
- Quel est son nom de famille ?
- Que font-ils comme travail ?
- Combien sont-ils dans la famille ?
- Papa Maleb est-il un polygame ou monogame ?
- A-t-il connaissance sur l'éducation sexuelle ?
- Avait-il un bon comportement ?
- Quelle est sa relation avec M. Ali et les autres de la maison ?
- Quels sont les facteurs qui ont favorisé leur relation ? (Amivi et Maleb)
- N'y a-t-il pas eu des soupçons lors de leur relation ? (Maleb et Amivi)
- Comment a-t-il réagi lorsqu'il a appris la nouvelle de la grossesse ?
- L'a-t-il annoncé à ses parents ?

#### M. Ali

- Comment a-t-il reçu la nouvelle de la grossesse ?
- Quel est son nom de famille ?
- Quelle est l'activité de Mme Ali ?
- Comment M. Ali assurait son autorité parentale ? et la mère ?
- Fait-il d'autres activités après sa retraite ?
- Comment est sa relation envers Maleb ?
- Y a-t-il eu des visites de la part des parents de Maleb ?

#### Mlle Amivi

- Entretien-elle des rapports sexuels avant la venue de Maleb ?
- Comment a-t-elle réagi face à la grossesse ?
- Comment a-t-on constaté la grossesse ?