

# 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 SOCIALE DE  
GROUPE

## **PROGRAMME**

### **INTRODUCTION**

**CHAPITRE 1    Processus de formation et de structuration de groupe**

**CHAPITRE 2    Dossier d'un groupe**

**CHAPITRE 3    Technique de conduite et d'animation de groupe**

**CHAPITRE 4    Technique d'évaluation de groupe**

**CHAPITRE 5    Rôles et des techniques d'interventions (action) en SSG**

**CHAPITRE 6    Ebauche de l'étude de cas de SSG**

---

## Chapitre 1 : PROCESSUS DE FORMATION ET DE STRUCTURATION DE GROUPE

---

### Introduction et objectif

Après une bonne imprégnation sur les notions de base sur le service social et l'étude de groupe en première année, ce chapitre aux élèves de deuxième année de :

- Connaître et expliquer le processus de formation d'un groupe,
- Maîtriser le processus de structuration d'un groupe,
- Maîtriser les techniques de sensibilisation des populations en matière de formation des groupes sur le terrain.

### 1.1 Processus de formation d'un groupe

De façon très synthétique le groupe est souvent défini comme un ensemble plus ou moins d'individu ou de personnes un même but ou objectif. A partir de cette définition, il est aisé de comprendre ou de sous-entendre que le groupe est une réponse à quelque chose ou à une situation problème qui sert de fondation ou d'élément déclencheur de son existence. Dans le processus de formation d'un groupe une série de trois(03) questions permettent de faire l'éclairage en la matière à savoir :

- Pourquoi forme t- ont un groupe ?
- Quand faut-il former un groupe ?
- Comment procède t- on pour former un groupe ?

#### a- Réponse à la première question

Cette question cherche tout simplement ce qui motive, justifie ou entraîne la formation d'un groupe. A cet effet la définition de la notion de groupe nous aide à comprendre cela à travers les termes **but ou objectif**. En effet sans but ou objectif il est difficile de parler de groupe au vrai sens du terme. Ainsi par but ou objectif on peut entendre une finalité recherché, un rêve à atteindre, une réponse ou une solution à apporter. Cela signifie qu'il y a un besoin, une nécessité, un problème, une insatisfaction dont les individus eux même prennent conscience et veulent trouver des solutions. Peuvent prendre conscience d'une situation problème les individus concernés par cette situation ou par défaut des tierces personnes sensibles à une situation que vivent les individus.

En synthèse on peut dire que c'est le besoin ou la prise de conscience d'un besoin qui déclenche la nécessité chez les personnes de se mettre ensemble pour les satisfaire. Les individus eux même peuvent prendre conscience de leur situation ou être éveillé par un travailleur social par exemple.

On peut donc former un groupe pour résoudre le besoin ressentie par les membres eux même comme on peut former un groupe pour aider les individus se trouvant dans un besoin ou situation problème (association de charité, œuvre de bonne volonté)

Il y a plusieurs types de besoins (**primaire, secondaire, tertiaire**) mais nous pouvons également simplifier au regard de notre contexte social en regard le type de groupe, leur besoin ou milieu en disant qu'il Ya :

- Des besoins économiques, financiers ou matériels,
- Des besoins psychologiques, affectifs ou moraux.

### **Remarque**

Les notions de but ou objectifs sont le plus souvent utilisés comme des termes synonyme mais il Ya lieu de nuancé en disant que le but d'un groupe représente la finalité, le rêve absolu du groupe alors que les objectifs constituent l'ensemble des réalisations à faire pour atteindre cette finalité ou ce rêve. On dit alors que **le but est abstrait où globalisant alors que les objectifs sont concrets et mesurable.**

Les objectifs doivent être formulé dans le temps et être réaliste.

### **b- Réponse à la deuxième question**

La préoccupation de cette question ne concerne ni un moment donné ni un seuil de nombre ou effectif préfixé. Il s'agit ici d'approfondir ma réflexion de faire plutôt une analyse mieux encore de vérifier le contexte environnemental. En d'autres mots il est question de justifier d'avantage, la pertinence, l'opportunité et l'originalité du besoin et la nécessité de vraiment former un groupe. Les points à vérifier peuvent être :

- Est-ce qu'il existe déjà d'autres groupes dans le milieu ?
- Si oui est-ce que ces groupes prennent en compte les besoins ressentis ?
- Les groupes existants sont-ils viables c'est-à-dire fonctionnent-ils bien ?
- Les groupes existant acceptent-ils d'autres membres c'est-à-dire adhésion ?

On peut à partir de cet examen justifier par exemple qu'il n'existe de groupe et qu'il en faut ou que les existants ne prennent pas en compte les besoin ressentis ou encore

il a été constaté des échecs d'autres groupes précédents et enfin que les groupes existant n'accueillent plus de membre.

### **c- Réponse à la troisième question**

Il s'agit de décrire les grandes étapes du processus d'organisation d'un groupe et des tâches nécessaires à réaliser.

#### **ETAPE 1 : prise de conscience et identification des besoins ou problèmes**

C'est l'étape où les individus ou membres précurseurs se rencontrent, échangent entre eux et partagent le vécu ou la situation qu'ils vivent. Le problème ou le besoin commence alors à prendre forme et la nécessité de se mettre ensemble se dégage progressivement. Les vérifications et analyses signalés au milieu de la deuxième question sont signalés ou examinés et une vision des finalités commencent également par être discutés. Bref c'est la phase de concertation qui va aboutir à une clarification des buts et objectifs. Autrement dit que faire pour répondre à la situation qui se présente. Généralement un comité provisoire peut être désigné à cette phase pour encadrer le processus de concertation ou des échanges.

#### **ETAPE 2 : rédaction ou élaboration des textes de base (statuts et règlement intérieurs)**

On recherche ici la compétence technique et on met sur pied un comité d'élaboration de ces textes qui vont être ensuite adoptés par les membres en assemblée générale constitutive.

#### **ETAPE 3 : structuration ou la désignation des responsables**

C'est l'étape qui est consacré à la désignation des dirigeants ou des premiers responsables pour coordonner le fonctionnement ou la vie du groupe afin d'atteindre les objectifs fixés.

#### **ETAPE 4 : la déclaration**

Il s'agit de fournir des pièces indispensables ou nécessaires pour être enregistrés auprès de l'autorité administrative. Cette phase comporte la réalisation d'une enquête de moralité par les services en charge de la sécurité et également la vérification de conformité des textes à la loi effectuée par le ministre en charge de la justice qui est le garde des sceaux.

---

## **Chapitre 2 : DOSSIER D'UN GROUPE**

---

Les dossiers du groupe concernent non seulement les documents ou textes juridiques régissant un groupe mais aussi tous les documents ou support d'activité ou de fonctionnement au quotidien du groupe. Il s'agit :

- Des statuts d'un groupe
- Du règlement intérieur
- Du registre de membre
- De la fiche individuelle de membre
- Des documents tels que les procès-verbaux, comptes rendus et rapports d'activités
- Du récépissé de déclaration.

### **2.1- Statuts et règlements intérieurs**

#### **a- Statuts**

C'est le texte juridique de base qui organise un groupe et conserve un caractère officiel. On y trouve généralement les grandes informations ou dispositions relative à :

- L'identification
- Les buts et objectifs
- L'organisation ou la structuration
- La qualité des membres et les conditions d'adhésion
- Les moyens ou ressources de fonctionnement
- D'autres dispositions concernant le groupe.

### **EXERCICE PRATIQUE**

- Connaissance du canevas des statuts d'un groupe ou association
- Connaissance de quelques exemples de statuts
- Connaissance des dossiers et du processus de déclaration d'un groupe.

#### **b- règlement intérieur**

Tout groupe qui existe doit être régulé par des normes. C'est ce que l'on désigne par règlement intérieur. Le règlement intérieur c'est l'ensemble des règles d'usage ou de fonctionnement d'un groupe. C'est un guide ou un miroir qui rappelle la conduite des uns et des autres pour une bonne harmonie du groupe. On dit ainsi que le règlement intérieur sert à compléter et à clarifier certaines dispositions des statuts.

Tout règlement intérieur doit obéir aux principes suivants :

- Seul les membres du groupe définissent eux même leurs règles
- Une fois établi le règlement intérieur s'applique immédiatement à tous les membres
- Un règlement intérieur doit être prévisible des problèmes et anticiper les solutions.
- Un règlement intérieur doit être clair pour une même compréhension des membres
- Un règlement intérieur doit éviter la contradiction interne
- Chaque membre doit se soumettre au règlement intérieur
- Le règlement intérieur peut être modifié pour s'adapter aux besoins du groupe.

NB :

Il est important pour chaque groupe de se doter de statuts et règlement intérieur afin de faciliter sa connaissance, son identification, ses buts et objectifs, son fonctionnement etc. Il doit se déclarer pour avoir accès à toute forme de soutien technique, matériel et ou financière de l'Etat, ONG etc.

Parallèlement un groupe sans règlement intérieur ressemble à un troupeau sans berger où le désordre et l'anarchie s'invite. Il est souvent observé dans certains l'existence de règlement intérieur non formalisé. Le travailleur social a pour rôle d'aider les différents groupes à se doter de ces documents ou textes qui sont très précieux pour leur développement.

### **c- Autres dossiers du groupe et leur importance**

#### **c.1- le procès-verbal**

C'est un document qui sert à relater les faits, en particulier le déroulement d'une réunion de groupe.

C'est une sorte de compte rendu à caractère juridique qui sanctionne une réunion des membres d'un groupe. Il engage les membres ou les participants et doit porter la signature de toutes les personnes concernées.

### c.2- le compte rendu

C'est une relation de fait auquel on a été témoin a autrui qui n'a pas assisté. Il résume l'essentiel sans trop de détail. Un compte rendu hiérarchique est un compte rendu rédigé pour mettre un supérieur au courant d'une situation pour des décisions future éventuelle à prendre.

### c.3- le rapport

C'est également un document qui relate des faits qui ceux sont déroulés, une activité par exemple. Il existe plusieurs types de rapport à savoir :

- **Le rapport narratif** qui relate les faits sans commenter donc c'est en quelque sorte un rapport descriptif.
- **Le rapport analytique** qui relate non seulement les faits mais les commentent également à fin d'aboutir à des propositions de solution ou des suggestions. Les rapports périodiques d'un groupe doivent être des rapports analytiques.

### **3- Mémo sur quelques termes usuels en matière de groupe**

- **Assemblée générale constitutive** : c'est l'assemblée officielle ou solennelle qui consacre la naissance d'un groupe ou d'une association et adopte les textes fondamentaux (statuts, règlements intérieur) et en désignant les premiers responsables.
- **L'assemblée générale** : c'est la réunion ou la rencontre qui regroupe l'ensemble des membres d'un groupe ou association. On parle d'**Assemblée générale ordinaire** lorsque la périodicité des rencontres est prédéfinie et d'**Assemblée générale extraordinaire** lorsqu'elle est convoqué en raison d'une urgence.
- **L'assemblée générale statutaire** : c'est un assemblée destiné à la révision ou à l'actualisation des statuts déjà existant d'un groupe.
- **L'assemblée générale électif** : c'est l'assemblée générale souvent consacré au renouvellement des membres d'un comité
- **Le siège** : c'est l'adresse, le domicile, le lieu où est basé un groupe ou une association.
- **Le mandat** : c'est la durée de l'exercice ou la période au cours de laquelle un bureau exerce sa responsabilité.



- **L'actif d'un groupe** : c'est l'ensemble des biens matériels, financiers et en ressource humaine dont dispose un groupe. C'est également les réalisations faits ou encore les **service** réaliser par un groupe.
- **Le passif** : c'est l'ensemble des dettes mais également les échecs réalisés par le groupe.
- **Le quorum** : c'est le seuil de représentativité pour tenir une rencontre et pour rendre valable les décisions.

#### 4- Les organes d'un groupe

L'assemblée générale

Le bureau exécutif

Le commissariat aux comptes

- **L'assemblée générale** : organe ou instance de décision suprême d'un groupe. Il a le pouvoir de décision qui s'impose à tous. L'assemblée générale regroupe tous les membres de l'association.
- **Bureau exécutif** : organe de gestion et de fonctionnement du groupe, mais également représente le groupe partout où il y a besoin.
- **Le commissariat aux comptes** : organe de suivi et de contrôle de la gestion du bureau exécutif.

### Objectif générale

- Ce chapitre a pour objectif général de aux apprenants de maîtriser les techniques de conduite et d'animation de groupe.  
En terme spécifique il s'agira de :
- Connaitre les concepts clés
- Connaitre le processus d'organisation et d'animation de groupe.

### 3.1- connaissance des termes ou concepts clés

#### ➤ *Qu'est-ce c'est que animer*

Animer c'est donner vie, vivifier, éveiller, conscientiser, éduquer

- **Conduire** : c'est diriger, coordonner, guider un groupe
- **Animation sociale** : c'est un processus qui consiste à amener la population, les communautés à prendre conscience, à identifier leurs problèmes, leur besoins et à s'organiser ou se mobiliser pour les résoudre ou satisfaire.
- **L'animation de groupe** : c'est l'art de savoir conduire, diriger, coordonner éduquer et sensibiliser un groupe
- **Réunion** : c'est un regroupement de personnes ou encore une retrouvaille momentanée de personnes autour d'un sujet donné.
- **Qu'est ce c'est qu'une causerie éducative** : c'est une de réunion ou une sorte d'animation de groupe qui a pour but d'informer, d'éduquer ou de sensibiliser un groupe sur un sujet ou sur un thème donné. Elle s'inscrit dans le cadre d'IEC/CCC. Une causerie éducatif diffère d'un meeting de sensibilisation par :
  - La durée : elle est souvent très brève (25min maximum)
  - La taille du groupe
  - L'efficacité du message et la qualité des échanges entre l'orateur et participants
  - Le caractère de l'auditoire (homogène)

### 3.2- Comment conduire une réunion, causerie ou une rencontre

Pour répondre à cette question principale, il faut toute une série d'interrogation qui résume les éléments de base c'est-à-dire les ingrédients ou les opérations à prendre en compte dans le processus d'organisation d'une rencontre à savoir :

- Quel est le sujet/l'objet/l'ordre du jour ou le thème de la rencontre ?

Il s'agit en quelque sorte de l'élément déclencheur d'un projet de rencontre.

- A quel groupe s'adresse-t-il ou encore quel est la qualité des participants autrement dit quelles sont les personnes concernées par le sujet ?
- Quelle est le cadre ou lieu qui abritera la rencontre?
- A part le lieu on s'interrogera quand et combien de temps cela prendra-t-il ?
- Par quel canal, voix ou circuit les personnes seront-elles formées ?
- Comment le ou les organisateur doit ou doivent se prendre sur le plan personnel et psychologique ?
- De quoi, de qui aura besoin l'organisateur sur le plan technique, humain et matériel ?

Cette série de questions posées en amont d'avance du projet indique les exigences ou l'art à suivre en matière d'organisation d'une rencontre afin d'éviter l'improvisation. La démarche à suivre nécessite donc une phase de préparation puis une phase d'exécution proprement dit au cours de laquelle des dispositions matériels, techniques, communicationnelle et psychologique doivent être prises en compte.

### ***3.2.1- La phase de préparation***

Elle comporte les opérations suivantes :

- Identification du sujet /objet/l'ordre du jour ou le thème de la rencontre
- Identification du groupe cible ou des participants
- La prise de contact ou de rendez-vous avec le groupe cible, les personnes impliquées
- La négociation de la date, jour, l'heur et du lieu de la rencontre
- Le choix du canal approprié de l'information des participants et l'envoi des invitations
- La prise de dispositions matérielles du cadre de la rencontre

Cette phase préparatoire est également marquée par la préparation personnelle et psychologique de l'animateur ou de l'organisateur.

Il doit :

- Se documenter ou s'informer sur le sujet de la rencontre
- Ordonner les idées ou le travail à faire pour maîtriser le sujet
- Se préparer psychologiquement pour vaincre la peur ou la phobie du groupe ou de l'auditoire (éviter la drogue ou l'alcool)
- Faire des essais si nécessaire ou possible

- Travailler avec interprète en cas de besoin ou apprendre à traduire les idées, le message en langue locale si nécessaire selon le type de participant ou d'auditoire
- Savoir faire le choix vestimentaire

### 3.2.2- *La phase d'exécution ou de réalisation*

Les attitudes et les aptitudes indispensables au cours de cette phase sont :

- Etre à l'heure au rendez-vous
- Vérifier les dispositions matérielles mise en place et faire les derniers réglages
- Savoir accueillir et installer les invités ou participants
- Savoir se présenter ou savoir faire les présentations après les usages de salutation
- Savoir introduire le sujet ou en cas de causerie ou sensibilisation savoir faire le contact de groupe ou encore savoir briser la glace c'est-à-dire savoir dominer psychologiquement le groupe et la peur ou l'angoisse personnelle
- Savoir conduire le sujet c'est-à-dire le contenu du message
- Savoir conduire, gérer son auditoire en parole et en un temps bref savoir gérer les débats ou les échanges.
- Savoir synthétiser ou résumer les idées
- Savoir évaluer ou conclure la rencontre.

#### **NB**

Un bon organisateur ou un bon animateur doit développer les qualités suivantes :

- L'anticipation
- La maîtrise de la parole c'est-à-dire savoir bien communiquer ou bien dire les choses
- L'éloquence
- La bonne gestion du groupe et du temps

<b>DOMAINE</b>	<b>SUJETS THEMES</b>	<b>ET</b>	<b>GROUPE CIBLE</b>	<b>TYPE D'ANIMATION</b>
	- Importance de l'allaitement		- Femmes allaitantes,	- Causerie éducative

<b>Santé/hygiène</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- maternelle</li> <li>- Importance de la vaccination des enfants</li> <li>- Importance de la planification familiale</li> <li>- Importance de la planification familiale</li> <li>- Importance de la pratique de l'hygiène</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>enceinte</li> <li>- Les hommes</li> <li>- Les filles</li> <li>- Les jeunes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilisation par petit groupe de porte à porte</li> <li>- Initier des formations des moyens dont vous disposez</li> </ul>
<b>Education/ Alphabétisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Importance de la scolarisation</li> <li>- Education pour tous</li> <li>- Importance de l'alphabétisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les parents</li> <li>- Les élèves</li> <li>- Les personnes non scolarisée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Causerie éducative</li> <li>- Sketch</li> <li>- conférences</li> </ul>

### Introduction

L'évaluation ou encore le suivi-évaluation est l'une des activités la plus importante du travailleur social en matière d'animation ou de conduite de groupe. Elle est souvent définie comme une sorte de comparaison entre les acquis (réalisations) et les prévisions (les attentes ou objectifs fixés par le groupe)

L'évaluation a pour fonction essentielle d'indiquer les changements, les transformations ou les réglages à opérer pour augmenter la productivité ou les attentes dans le groupe. C'est donc une opération très capital dans la vie du groupe qui permet de mesurer l'évolution, le progrès bref ce qui marche ou ne marche pas.

#### **4.1- Les types d'évaluation de groupe**

Il existe plusieurs types d'évaluation de groupe. Ainsi du point de vu fonctionnelle on distingue deux (02) types d'évaluation à savoir :

- l'évaluation interne
- l'évaluation externe

Dans le contexte d'animation et de conduite de groupe on distingue :

- la pré-évaluation (avant)
- l'évaluation proprement dite (pendant)
- l'évaluation postérieure ou sommative (après)

##### ***4.1.1- L'évaluation interne ou endogène***

C'est l'évaluation qui est réalisée par les membres du groupe eux même. Elle encore appelée l'évaluation endogène ou l'auto-évaluation. Elle est souvent recommandée ou conseillée car les membres du groupe qui maitrisent mieux la vie et les réalités du groupe sont les mieux placé pour faire leur propre évaluation ou leur auto-évaluation. L'évaluation interne ou endogène comporte des points forts et des points faibles

##### **❖ Les points forts de cette évaluation**

- il ya une bonne connaissance de la vie et les réalités du groupe par les membres
- l'information est disponible à tous les membres
- son coût est négligeable

##### **❖ Les points faibles de cette évaluation**

- Il y a méfiance des membres à s'exprimer librement et honnêtement

- Information ou expression souvent biaisée dans le souci de sauvegarder les relations parfois fragiles.

#### **4.1.2- L'évaluation externe**

C'est elle qui est réalisée par agent extérieur du groupe (un évaluateur, un technicien en évaluation (travailleur social)) sur sa demande ou sollicitation

- ❖ Les points forts de l'évaluation externe
  - Il y a la neutralité dans le recueil des informations sur groupe
  - Objectivité dans le traitement de l'information et des résultats et recommandations
  - La libre expression des membres.
- ❖ Les points faibles de l'évaluation externe
  - L'évaluateur extérieur ne maîtrise pas la vraie réalité de la vie du groupe
  - Il peut obtenir des informations biaisées
  - Elle peut comporter un coût.

NB

Il est souvent recommandé que les membres du groupe eux même fassent autant que possible leur propre évaluation. Ce pendant l'évaluation extérieure peut être aussi d'une grande utilité dès lors que les pesanteurs interrelationnelles peuvent constituer un frein ou un obstacle à la bonne réalisation d'une évaluation endogène.

#### **4.2- Les aspects de l'évaluation de groupe**

Il s'agit ici des aspects ou des éléments importants brefs des constituants essentiels d'un groupe e lien avec ces caractéristiques.

Pour toute évaluation interne ou externe on doit mesurer les aspects suivants :

- Les buts et objectifs
- Les moyens ou les ressources
- L'organisation, le fonctionnement, la structuration (rôles, taches, responsabilités)
- Les textes de base et leur application (statuts, règlements intérieurs, autres types de documents)
- Le climat interne du groupe (communication, les relations interpersonnelles, atmosphère du groupe)

#### **4.3- Méthodes, technique et outils d'évaluation**

Pour réaliser une évaluation on doit s'appuyer sur deux méthodes à savoir :

- La méthode qualitative
- La méthode quantitative

#### **4.3.1- La méthode qualitative**

La méthode qualitative utilise les techniques suivantes :

- ❖ L'observation : regarder ce qui se passe, vivre avec le groupe et ses réalités. On peut observer par exemple une activité du groupe, une réunion etc. pour cerner la vie, la dynamique interne du groupe.
- ❖ Les entretiens individuels ou de groupe : il s'agit de s'entretenir individuellement ou en groupe pour avoir des informations concernant leur groupe.
- ❖ La documentation : il s'agit d'explorer les informations dans les documents que le groupe procède.

#### **4.3.2- La méthode quantitative**

Elle repose essentiellement sur le questionnaire qui est administré aux enquêtés enfin de recueillir des informations concernant le groupe

#### **Conclusion synthèse**

L'évaluation peut s'appuyer ou reposer sur l'une ou l'autre méthode ou sur les à la fois pour être plus compétè.



---

## **Chapitre 5 : ROLE ET TECHNIQUE D'ACTION OU D'INTERVENTION DU TRAVAILLEUR SOCIALE EN MATIERE DE SERVICE SOCIAL DE GROUPE**

---

### **I. Rôle du travailleur social en matière de service social de groupe**

L'intervention du travailleur social se mesure concrètement à travers le rôle qu'il joue de façon générale et plus précisément dans le domaine du service social de groupe. Dans ce domaine trois rôles fondamentaux déterminent ce que fait un agent à savoir :

- Rôle de facilitateur
- Rôle d'organisateur
- Rôle de régulateur (médiateur)

#### **1- Le rôle de facilitateur**

Comme indique le vocabulaire, faciliter c'est rendre facile, claire, simple, accessible etc.

En matière d'animation sociale ou de groupe, bref d'encadrement des populations sur le terrain. Le travailleur social joue le rôle de facilitateur en donnant les informations ou en sensibilisant les individus, jeunes, femmes, hommes à prendre conscience, à être motivé pour créer des groupes dans le cadre de leur bien-être social. Bref il a pour rôle d'éclairer, de donner des connaissances, des informations, des orientations pour aider les populations dans leurs différentes ignorances ou insuffisance en matière des groupes, d'autopromotion dans tous les domaines socio-économiques.

#### **2- Le rôle d'organisateur**

L'Agent de Promotion Social (APS) ou le Travailleur Social en général est un bon organisateur comme signaler dans les chapitres précédents. Comment organiser un groupe, que faut-il faire, de quelle manière, quelles sont les précautions à prendre pour réussir constituent des éléments que l'APS met à la disposition des individus en matière de formation des groupes.

Comment structurer un groupe ? Comment assurer les rôles et responsabilités ? Bref comment diriger un groupe pour son harmonie afin de produire de bon résultats sont des aspects organisationnels qui rentrent dans la compétence du travailleur social. La

transmission de tous ses savoirs et savoir-faire aux populations font du travailleur social un parfait technicien dans le domaine d'un bon organisateur.

### **3- Le rôle de régulateur**

Réguler c'est donner l'harmonie, ramener au bon, à la moyenne, à la bonne marche. En matière de formation et de fonctionnement des groupes, expérience montre que les conflits, les divergences peuvent naître entre les individus ou les membres. Le travailleur social qui maîtrise les questions relatives à la dynamique du groupe, aux phénomènes psychologiques internes des groupes humains est souvent sollicité ou peut être sollicité pour la médiation

La gestion des conflits internes entre individus au sein d'un groupe fait du travailleur social un régulateur ou un médiateur. Il redonne confiance à partir de l'identification des causes des problèmes et permet d'aplanir les différents aidants ainsi le groupe à retrouver son harmonie.

NB : Les trois rôles sont liés les uns aux autres

#### **I- Les techniques d'intervention en service social de groupe**

Pour animer, sensibiliser, organiser ou faire la médiation, l'agent a besoin de suivre les démarches et techniques suivantes :

- La prise de contact
- L'écoute ou l'entretien individuel ou de groupe
- Tirer profit de l'observation
- Organiser des réunions
- Organiser des causeries
- Mener l'enquête sociale
- La rédaction des rapports d'enquête
- Faire des visites à domicile (VAD), visite de terrain
- Faire le suivi, suivi évaluation
- Savoir faire la présentation des rapports d'activité

#### **II- Rôles du travailleur social, les techniques d'intervention et lien avec les principes déontologiques**

On ne peut parler du rôle et technique d'intervention du travailleur social en matière de service social de groupe sans faire cas des principes déontologiques qui charpentent la profession ou le métier.

Les principes déontologiques étant des règles qui codifient ou éclairent l'exercice du travail social, il y a lieu de rappeler qu'un rôle est bien assuré que s'il respecte les principes de base du métier. Un APS ou un travailleur social en générale n'est bon facilitateur, organisateur ou médiateur que s'il met en application les principes et les savoirs faire ou encore les savoirs, les savoirs faire et le savoir être.