

Évaluation de la compétence sociale de l'utilisateur

Chaînon manquant entre marginalité et intégration

Partout dans le monde aujourd'hui on se débat dans des questions de pauvreté d'équité de démocratie et d'insertion. La mobilité sociale intra et inter générationnelle est un aspect important de l'équité. La possibilité pour chacun de monter dans l'échelle des revenus et du prestige est la base d'une société démocratique. Corrélativement, l'un des principaux buts de l'insertion et du travail social est d'offrir de la mobilité ascendante à l'utilisateur, c'est à dire une formation et un emploi correspondants au meilleur de ses potentialités.

Mais il y a un chaînon manquant entre action sociale et réussite sociale. Beaucoup d'auteurs ont évoqué la difficulté à décrire et formaliser ce parcours d'insertion et le défaut d'outil précis et fiable sur ce point. Les différentes tentatives de programmes informatiques qui sont développés ici et là comme PEEPI, l'Évaluation dite Clinique, Parcours etc. permettent en général de savoir à quel point d'intégration ou d'insertion se trouve un utilisateur donné. Cependant aucun de ces programmes ne permet d'organiser à partir des évaluations qu'ils proposent un travail de construction pertinent de ces compétences transversales dont on parle tant aujourd'hui, parce qu'elles sont indispensables à l'insertion. J'ai appelé ce point aveugle le champ de la compétence sociale.

Lorsqu'une personne possède cette compétence sociale, par socialisation primaire (prime éducation) ou secondaire (formation continue adulte, promotion sociale, etc.) elle est capable de suivre une formation, de s'intégrer dans la vie citoyenne et de progresser dans une profession. Lorsqu'une personne ne possède pas cette compétence sociale, toutes les tentatives d'insertion échouent. Il restait donc à définir et opérationnaliser cette compétence sociale de sorte qu'elle soit transmissible, et constructible chez tout un chacun.

**Jean-Marc
Dutrénit**
Professeur
Université de Lille

Jean-Marc Dutrénit est professeur des Universités à Lille III où il dirige le DESS "Stratégies de développement Social", et à Paris XII où il enseigne la méthodologie dans le DEA "Capital Humain". Il dirige en outre la collection Technologie de l'Action Sociale aux Éditions de l'Harmattan.

I - UNE DÉFINITION DE LA COMPÉTENCE SOCIALE

C'est être capable d'établir des relations de réciprocité positive avec ses partenaires (donner et recevoir avec équité, développer des coopérations conditionnelles) dans sept disciplines implicites de la vie quotidienne : santé, vie familiale et affective, formation, emploi, budget, logement, loisirs, tout en mettant en œuvre des facteurs de succès comme motivation, anticipation, image de soi positive, sens des responsabilités, maîtrise de l'espace, et utilisation des acquis.

II - POURQUOI LA RÉCIPROCITÉ ?

Parce que la réciprocité est le principal moyen que les hommes utilisent pour se mouvoir sur les trois dimensions fondamentales de leur situation personnelle et sociale : classe sociale (revenu et fortune), statut (au sens de droits et devoirs professionnels, ce qui inclut souvent mais pas toujours l'obtention d'un diplôme) et pouvoir politique. Pour monter dans chacune de ces échelles, c'est à dire réaliser quelque mobilité ascendante, il est nécessaire de développer des alliances et des oppositions avec l'environnement. Et chacun doit en passer par là parce que la réciprocité est le moyen de régulation fondamental des relations humaines.

**“La réciprocité
peut-être positive
ou négative”**

On doit immédiatement ajouter que la réciprocité peut être négative (vous contre attaquez qui vous attaque) ou positive (vous avez des échanges de bons procédés avec vos partenaires). Guerre et paix, amour et violence, mobilité sociale et relations familiales sont régulées par la réciprocité.

Jean Valjean, le héros bien connu des « Misérables » de Victor Hugo nous offre un exemple parlant de régulation par la réciprocité. La première partie de sa vie est principalement régulée par la réciprocité négative, la seconde principalement par la réciprocité positive. Il a commencé à apprendre la réciprocité positive pendant un long apprentissage de la lecture, de l'écriture et du calcul lors de son séjour au bagne de Toulon. Mais surtout lorsqu'il rencontra l'évêque de Dignes juste après sa levée d'écrou.

Pour rendre compte de la réciprocité dans le programme informatique du diagnostic des compétences sociales, nous prendrons en compte les contributions positives et négatives de l'usager mais aussi les rétributions positives et négatives dont il est l'objet de la part de son entourage. On en trouvera des exemples plus bas.

III - DÉFINITION DES DOMAINES DE COMPÉTENCE SOCIALE

Tous les handicapés ont un point commun. Que leur handicap soit social, physique ou intellectuel, ils doivent gérer leur vie quotidienne. S'il apparaît souhaitable qu'ils participent à la vie sociale, et pour certains d'entre eux, qu'ils accèdent à des formations et des emplois, il leur faudra être relativement libérés des contraintes de la vie quotidienne. Une manière efficace de parvenir à cette libération est d'être compétent dans les différents domaines de cette vie quotidienne car cela permet de moins dépendre d'autrui. Que cet autrui soit l'entourage familial, les travailleurs sociaux, ou les deux réunis, le gain de compétence sociale pour un handicapé sera toujours un gain d'indépendance et un atout pour son intégration sociale. De chantiers d'évaluation en recherches évaluatives, on a fini par établir une liste de domaines essentiels à cette libération pour la plupart des types de handicap. Ces domaines sont à considérer comme des disciplines implicites de la vie quotidienne. Ne pas les maîtriser implique dépendance et marginalité alors que l'aisance dans leur utilisation facilite l'existence. Voici cette liste :

- **gestion de son hygiène et de sa santé.** C'est un truisme de rappeler qu'être en forme permet de mieux vivre "*le reste de son âge*". Il s'agit ici pour les jeunes comme pour les plus âgés de gérer sa santé à long terme, d'entretenir son hygiène au quotidien. Apprendre à faire correctement sa toilette, y compris sa toilette intime est une chose souvent escamotée et génératrice d'ennuis en cascade. C'est une chose à laquelle il faut veiller. Ce domaine comprend également la pratique d'exercice de plein air, une alimentation équilibrée, un temps de sommeil convenable, un suivi des vaccinations, un accomplissement des traitements médicaux prescrits, une vêtue adaptée aux conditions climatiques etc.. Bien des lecteurs auront reconnu dans cette énumération des soucis éducatifs quotidiens rattachés à la conduite d'un certain nombre de leurs clients... Faible hygiène entraîne santé précaire qui génère des faiblesses dans tous les autres domaines de l'existence.
- **gestion de son budget.** Prévoir, organiser, planifier, que l'on dispose de beaucoup ou de peu est une clé de la sérénité, permettant de s'occuper du reste. Pour les adultes y compris les jeunes adultes, il est nécessaire de prévoir les entrées et les sorties d'argent, de trouver la personne qui saura donner le coup de main utile au bon moment, de faire la connaissance d'un conseiller bancaire ou postal, de rechercher l'art et la manière d'augmenter ses ressources et de réduire ses dépenses, etc. ...Donc savoir correctement lire, écrire et compter, et sinon apprendre à le faire, dès lors qu'on en est capable... Sinon, apprendre les méthodes spécialisées pour handicapés (Caspar 1994, Montereuil 1985, Vocat 1996)
- **gestion de sa formation.** Planifier, apprendre à apprendre, mémoriser, gérer son cursus en fonction de ses capacités, distinguer l'utile et l'accessoire en ce

domaine essentiel aujourd'hui sont des atouts pour la suite de l'existence. Se documenter sur les formations adaptées à son niveau personnel, passer des tests de compétence, apprendre les techniques de travail intellectuel ou manuel selon les cas, réviser ses acquis, faire des exercices d'application, c'est tout cela gérer sa formation.

- **gestion de son emploi.** On est ici dans le domaine des relations professionnelles : dialogue avec la hiérarchie, avec les collègues et les syndicats, éventuellement les collectivités locales. Tout ce qui peut concourir à accéder à l'emploi, à le conserver ou à le développer est ici de mise. Visiter des entreprises, rencontrer des compagnons (...du Devoir, ou du Tour de France, pourquoi pas, ils existent encore !), négocier un poste, des conditions de travail, un stage, un contrat, connaître ses droits et devoirs, les échelles de rémunération, tout cela est de la compétence sociale pour gérer son emploi.
- **gestion de sa vie familiale.** Familles traditionnelles ou recomposées, il importe de gérer cet univers avec un minimum de conflit si l'on veut ne pas être gêné dans sa formation ou son emploi (étudier avec sérénité, travailler avec efficacité, etc.). Pour y parvenir, il faut connaître son génome, savoir en quoi consiste l'amour, l'affection, leurs masques et leurs faux semblants, apprendre les fêtes et les cadeaux, modestes ou opulents ce n'est pas le problème, le don et le contre don (Mauss 1926).
- **gestion de son logement.** L'insalubrité ou les charges trop fortes ne permettent pas une organisation adéquate de l'existence dans les autres domaines. Mais il faut connaître ici aussi les droits et les devoirs des uns et des autres, les contrats de location ou l'accès à la propriété, les modalités d'entretien et de réfection d'un logement, un minimum de notions d'aménagement de l'espace intérieur, etc.
- **gestion de ses loisirs.** Il faut de la distraction, de la variété dans les activités pour conserver l'esprit libre et dispos. Marcher, dormir, se promener, jouer (sport, jeux de société ou individuels), rencontrer des amis, des inconnus, lire, écouter les médias, visiter des sites ...tout cela s'apprend et donc s'enseigne. C'est assez souvent fait dans le monde du travail social et de l'animation socioculturelle, parfois au détriment des autres domaines, induisant de la sorte un déséquilibre chez l'usager, mais c'est évidemment très variable.

Il va de soi qu'un polyhandicapé profond n'aura pas accès à tous ces domaines et qu'il devra souvent en rester à la gestion, partagée avec des aides diverses, de son hygiène, de sa vie familiale, de ses loisirs, et dans le meilleur des cas de son budget. En revanche, un pupille de l'État ou un jeune de dix-huit ans sortant d'une institution sociale ou médico-sociale aura intérêt à maîtriser au mieux les différents domaines énumérés ci-dessus. Il en va de même pour les adultes en CHRS ou autres foyers collectifs. Lorsque l'intégration des usagers du travail social est réussie, cela vient de ce que ces domaines ont été placés au centre de l'action éducative ou rééducative au cours de la prise en charge.

IV - GÉRER CHAQUE DOMAINE AVEC DES FACTEURS DE SUCCÈS

Réussir suppose encore de gérer chaque domaine précité avec des facteurs qui ont été empiriquement définis et dont on a vérifié l'indépendance les uns par rapport aux autres. Ce sont motivation, anticipation, image de soi positive, sens des responsabilités, maîtrise de l'espace, et utilisation des acquis.

- Un minimum de **motivation**. Le pire dans l'existence est de ne ressentir du goût pour rien. Et pour les travailleurs sociaux il ne sera pas facile de rendre compétent quelqu'un qui n'a envie de rien. La motivation s'exprimera plus ou moins dans chaque domaine de compétence sociale et il faudra la mesurer pour savoir quoi faire d'abord : remotiver ou développer des capacités ?
- Une capacité d'**anticipation**. En général corrélé à l'intelligence, ce facteur permet à la personne de prévoir les réactions de ses interlocuteurs ou les risques présentés par différents gestes (la queue de casserole bouillante qui dépasse de la plaque chauffante et que quelqu'un accrochera au passage...) avec un ou deux temps d'avance. Cela évite bien des déboires ou des malheurs : la jeune femme qui sait refuser les demandes exorbitantes de son partenaire, annonciatrices de violence exerce une capacité d'anticipation. Cette mise en œuvre est absente ou non opérante dans les cas de violence conjugale (Binh et al. 1996) mais aussi dans bien, d'autres circonstances pour trop de clients du travail social. Bref il faudra la mesurer et la développer au maximum dans chaque, domaine de compétence sociale précité si l'on veut faciliter l'intégration des clients.
- Une certaine **maîtrise de l'espace** sera bien utile. Schéma corporel, cénesthésie (conscience que l'on a des mouvements que l'on fait), organisation de l'espace proche, facilité pour se déplacer d'un endroit à l'autre sont des éléments importants dans toute existence. Car la mobilité géographique est un problème d'aujourd'hui.
- Une **image de soi** à peu près convenable est indispensable pour oser seulement apprendre ou entreprendre (Doise et al. 1978, Schwartz 1995). Parce que les personnes sont en quête d'une image positive d'elles-mêmes, elles fuiront les situations qui défavorisent cette image. Pour qu'elles affrontent des situations difficiles pour elles, il est donc essentiel de les y préparer abondamment, en renforçant d'abord leur image de soi dans les situations classiques. Cela signifie de nombreux apprentissages dans différents domaines.
- Un certain **sens des responsabilités** ne sera pas superflu. Il suffit de penser aux parents indécis, aux délinquants de tout acabit, aux toxicomanes divers, et aux dégâts qu'ils occasionnent pour se faire une idée de l'importance de ce facteur. Mais hors de toute déviance, il faut encore savoir prendre quelques responsabilités dans la vie quotidienne, que ce soit dans la sphère

privée ou publique. À l'heure où les entreprises ont “*dégraissé*” et où les familles sont éparpillées aux quatre coins de la planète, les vieux encadrements des traditionnelles solidarités se sont effilochés. Chacun est contraint de prendre ses responsabilités sans le secours des autres ou de la tradition. Les habitants des nouvelles cités, des banlieues diverses nées entre 1960 et 1980, ont besoin de trouver leurs marques de convivialité et de responsabilité. Le problème est autant individuel que collectif. Mais il faut savoir que l'innovation commence par la réflexion individuelle pour s'épanouir dans l'approbation collective. La présence du sens des responsabilités est donc essentielle à la compétence sociale.

- Une capacité **d'utilisation des acquis** enfin complétera la liste de ces facteurs de compétence sociale. Il faut en effet savoir mettre en œuvre ce que l'on a appris mais aussi savoir transférer ces apprentissages d'un domaine à un autre. Cela survient en général après le franchissement d'un seuil quantitatif d'apprentissages de tous ordres pour ceux chez qui ce n'est pas inné.

V - QUEL DIAGNOSTIC ?

Une originalité de l'outil de diagnostic ainsi conçu est de pouvoir déduire des mesures de la réciprocité installée entre l'usager et son entourage, de sa force ou faiblesse par domaine et facteurs à partir d'une liste d'items sous forme de contribution et rétribution.

Prenons un exemple dans le domaine budget pour le facteur anticipation. Les équipes de travailleurs sociaux avec lesquelles nous avons travaillé ont estimé que les items présentés dans le tableau 1 illustraient bien les contributions et les rétributions positives et négatives de capacités de l'usager et de son entourage sur ce point de l'anticipation dans le budget. Elles ont estimé en outre que l'on pouvait légitimement attribuer les points figurant dans le tableau, **parce que cela a du sens pour l'insertion des personnes concernées**. On a donc adapté ces items. Notons au passage qu'il s'agit de personnes présentant des handicaps faibles car pour des bénéficiaires porteurs de handicap plus importants, les items seraient moins exigeants.

Et le domaine budget comporte le même ensemble de quatre items pour les cinq autres facteurs (motivation, image de soi, sens des responsabilités, maîtrise de l'espace, et utilisation des acquis). Comme il en va de même pour chaque domaine (santé, vie familiale et affective, formation, emploi, budget, logement, loisirs) on obtient finalement un tableau comportant de nombreux scores (tableau 2) qui seront toujours composé de la même manière (tableau 3).

Tableau 1 - Illustration dans le domaine du budget et le facteur anticipation

Type d'item		Réponse		
		Oui	Non	Non concerné
Contribution positive (C+)	La personne a fait un budget prévisionnel, trois fois dans l'année écoulée	+1	-1	0
Contribution négative (C-)	La personne a dépensé 80% du revenu familial le lendemain de la paye, trois fois dans les six derniers mois	-1	+1	0
Rétribution positive (R+)	L'entourage lui a proposé une aide pour organiser un budget prévisionnel trois fois dans les six derniers mois	+1	-1	0
Rétribution négative (R-)	L'entourage lui a proposé de dépenser toutes ses économies dans une grande fête trois fois dans les six derniers mois	-1	+1	0

Tableau 2 - Structure de la compétence sociale

Facteurs	Domaines														
	Hygiène		Budget		Formation		Emploi		Famille		Logement		Loisirs		Totaux
Motivation	C+ R+	C- R-	C+ R+	C- R-	C+ R+	C- R-	C+ R+	C- R-	C+ R+	C- R-	C+ R+	C- R-	C+ R+	C- R-	-28/28
Anticipation	idem		idem		idem		idem		idem		idem		idem		-28/28
Espace	idem		idem		idem		idem		idem		idem		idem		-28/28
Image de soi	idem		idem		idem		idem		idem		idem		idem		-28/28
Responsabilité	idem		idem		idem		idem		idem		idem		idem		-28/28
Utilisation des acquis	idem		idem		idem		idem		idem		idem		idem		-28/28
Totaux	-24/24		-24/24		-24/24		-24/24		-24/24		-24/24		-24/24		-168/168

N.B. Les scores de C+ varient de -42 à +42 (+1 ou -1 x 6 facteurs x 7 domaines). De même pour les scores de C-, R+ et R-. Comme ces scores résultent d'une accumulation de points à raison d'un item par cellule du tableau, ils n'apparaissent pas ici. Ils sont néanmoins essentiels et le logiciel les expose clairement dans chaque résultat individuel.

Tableau 3 - Types d'items de compétence sociale en Contribution et Rétribution type de réponse et scores correspondants.

Type d'item	Réponse			
	Oui	Non	Non concerné	Ne sait pas
Contribution positive (C+)	+1	-1	0	0
Contribution négative (C-)	-1	+1	0	0
Rétribution positive (R+)	+1	-1	0	0
Rétribution négative (R-)	-1	+1	0	0

Nous avons ainsi des scores par domaines, facteurs, contributions positives et négatives, rétributions de même. Cela autorise un diagnostic très précis et nuancé de la compétence sociale de la personne. Sur cette base il devient possible de bâtir les compétences manquantes.

Commentaires

- Un sujet qui accumule des points en C- est quelqu'un qui s'abstient de commettre des fautes (beaucoup de réponses non aux items C-). Cela ne veut pas dire qu'il soit compétent socialement. Cela signifie seulement qu'il sait ce qu'il vaut mieux ne pas faire. On saura s'il est compétent socialement selon son score en C+. S'il n'a que peu de points en C+, cela signifie qu'il fait très peu d'actes positifs (peu de réponses oui aux items C+). Une telle composition de score traduit au fond, une non déviance mais pas une véritable compétence sociale. Au contraire, si son score en C+ est élevé, la compétence sociale est forte du point de vue des contributions. Non seulement le sujet sait ce qu'il ne faut pas faire, mais encore il sait ce que l'on doit faire.
- La distinction entre R+ et R- est aussi importante pour le diagnostic que cela l'était en contribution. Un sujet qui accumule des points en R- est quelqu'un à qui l'entourage ne nuit pas ou que l'entourage n'incite pas à commettre des fautes (beaucoup de réponses non aux items R-). C'est fréquent dans la clientèle du travail social. Mais cela ne veut pas dire que l'entourage soit compétent socialement. Cela signifie seulement qu'il sait ce qu'il vaut mieux ne pas faire. On saura s'il est compétent socialement selon le score en R+. Si le sujet n'a que peu de points en R+ (peu de réponses oui aux items R+), cela signifie que l'entourage fait très peu d'actes positifs pour le sujet, ne l'aide pas, ne l'encourage pas. Une telle composition de score traduit au fond, une non déviance de l'entourage, et un isolement du sujet. Au contraire, si son score en R+ est élevé, l'aide et l'encouragement de l'entourage à rendre le sujet compétent socialement sont forts. Non seulement le sujet n'est pas handicapé par son entourage mais celui-ci l'aide à devenir compétent. On sait combien cela est important dans la vie quotidienne, à plus forte raison pour les personnes handicapées. Il est non moins important de disposer d'un outil de diagnostic qui permette de mesurer ce phénomène avec exactitude.

Afin de fixer les idées, il est bon de préciser la forme des quatre items par facteur. Ainsi :

1- Pour le facteur motivation

- une contribution positive sera un acte (et non une opinion) manifestant le goût ou l'appétit du sujet dans le domaine désigné,
- une contribution négative sera un acte manifestant au contraire le dégoût ou l'indifférence du sujet pour les choses du domaine désigné,
- une rétribution positive sera une aide ou incitation de l'entourage à acquérir ce goût ou appétit pour le domaine désigné, même si cela n'est pas suivi d'effet. L'entourage est incitatif, c'est cette information que l'on cherche, pas une autre,
- une rétribution négative sera inversement un acte de l'entourage désincitant le sujet à se préoccuper du domaine désigné ou susceptible de l'en dégoûter.

Il est important de noter que la réaction du sujet ne doit pas être ici prise en compte. Seul compte l'acte de l'entourage. Il faut savoir s'il est favorable ou non au développement de la compétence sociale du sujet. Que ce dernier soit influencé ou non est une autre histoire. On en verra le résultat avec les scores de contribution. C'est le côté analyse systémique de cet outil.

2- Pour le facteur anticipation

- une contribution positive sera un acte (et non une opinion) manifestant que le sujet prévoit ce qu'il va faire ou ce qui va se produire, dans le domaine désigné,
- une contribution négative sera un acte manifestant au contraire que le sujet est indifférent au futur ou s'oppose à tout ce qui exige une anticipation, dans le domaine désigné,
- une rétribution positive sera une aide ou incitation de l'entourage à prévoir ou anticiper dans le domaine désigné,
- une rétribution négative sera inversement un acte de l'entourage désincitant le sujet à prévoir ou anticiper dans le domaine désigné.

3- Pour le facteur espace

- une contribution positive sera un acte (et non une opinion) manifestant l'aisance du sujet à se mouvoir dans l'espace, à organiser des déplacements, à manipuler ou ranger des objets divers dans son environnement immédiat dans le domaine désigné,
- une contribution négative sera un acte manifestant au contraire le refus ou l'inaptitude (qui peut être passagère, ce n'est pas un problème pour le moment, on verra comment développer les capacités au chapitre suivant) du sujet à se mouvoir dans l'espace, à organiser des déplacements, à manipuler ou ranger des objets divers dans son environnement immédiat dans le domaine désigné,
- une rétribution positive sera une aide ou incitation de l'entourage vers le sujet à se mouvoir dans l'espace, à organiser des déplacements, à manipuler ou ranger des objets divers dans son environnement immédiat dans le domaine désigné,
- une rétribution négative sera inversement un acte de l'entourage désincitant le sujet à se mouvoir dans l'espace, à organiser des déplacements, à manipuler ou ranger des objets divers dans son environnement immédiat dans le domaine désigné.

4- Pour le facteur image de soi

- une contribution positive sera un acte (et non une opinion) manifestant l'estime ou la valeur ou la cohérence que le sujet s'attribue personnellement dans le domaine désigné.
- une contribution négative sera un acte manifestant au contraire le dénigrement ou l'absence d'estime de soi du sujet par lui-même dans le domaine désigné.
- une rétribution positive sera un acte (encouragement, félicitations, cadeaux) de l'entourage manifestant l'estime ou la valeur ou la cohérence qu'il attribue au sujet dans le domaine désigné.
- une rétribution négative sera inversement un acte de l'entourage (dénigrement, insultes, mauvais traitements divers) manifestant la faible estime ou le peu de valeur ou l'incohérence qu'il attribue au sujet dans le domaine désigné.

5- Pour le facteur sens des responsabilités

- une contribution positive sera un acte (et non une opinion) manifestant le souci du sujet au plan de l'éthique, de l'équité, de la sécurité, du bien-être pour lui et autrui dans le domaine désigné,
- une contribution négative sera un acte manifestant au contraire le refus, l'insouciance ou l'inaptitude du sujet pour ce qui concerne l'éthique, l'équité, la sécurité, ou le bien-être pour lui et autrui dans le domaine désigné,
- une rétribution positive sera une aide ou incitation de l'entourage vers le sujet pour qu'il mette en œuvre une l'éthique, de l'équité, de la sécurité, ou du bien-être pour lui et autrui dans le domaine désigné,
- une rétribution négative sera inversement un acte de l'entourage désincitant le sujet mettre en œuvre éthique, équité, sécurité ou bien-être pour lui et autrui dans le domaine désigné.

6- Pour le facteur utilisation des acquis

- une contribution positive sera un acte (et non une opinion) manifestant la mise en œuvre par le sujet, dans le domaine désigné, d'un savoir ou d'un savoir faire quelconque acquis antérieurement,
- une contribution négative sera un acte manifestant au contraire le refus ou l'incapacité du sujet de mettre en œuvre, dans le domaine désigné, un savoir ou un savoir faire quelconque acquis antérieurement,
- une rétribution positive sera une aide ou incitation de l'entourage à la mise en œuvre par le sujet, dans le domaine désigné, d'un savoir ou d'un savoir faire quelconque acquis antérieurement,
- une rétribution négative sera inversement un acte de l'entourage désincitant le sujet à mettre en œuvre, dans le domaine désigné, un savoir ou un savoir faire quelconque acquis antérieurement.

VI - COMMENT DÉVELOPPER LA COMPÉTENCE SOCIALE DE L'USAGER ?

L'outil de diagnostic une fois construit, les établissements avec lesquels je coopérais m'ont demandé quels pourraient être les meilleures modalités de développement de la compétence sociale afin de les mettre en œuvre dans le travail quotidien. Après une revue des publications de sciences humaines sur ce point, et de mes propres observations et résultats de recherche empirique, j'ai défini six principales modalités éducatives de la compétence sociale :

1. Aide pour philosopher sur l'existence pour que l'utilisateur parvienne à **analyser** et enrichir son propre **système de valeurs**.
2. Organiser des **Médiations Relationnelles** avec les mondes inconnus de la personne.
3. Faire des **contrats avec l'utilisateur** à propos d'un grand nombre de petites séquences incluant des **obligations** et des **rétributions**.
4. Organiser un grand nombre d'**enseignements cognitifs** adaptés au niveau de handicap de l'utilisateur.
5. Organiser un grand nombre d'**applications individuelles des enseignements** précédemment cités, afin que l'utilisateur puisse se les approprier.
6. Organiser un grand nombre d'**applications des enseignements** précédemment cités, sous forme de **coopération inter groupe**, afin que l'utilisateur s'approprie une expérience de citoyenneté.

Il va de soi que ces modalités doivent s'appliquer à chaque domaine de compétence sociale déjà énuméré. Et lorsque l'on observe le travail social et le développement social, on se rend vite compte que les expériences réussies résultent toujours de la mise en œuvre de bon nombre de ces dimensions. Car leur mise en œuvre permet à l'utilisateur d'acquérir de la compétence sociale. Il passe alors de la réciprocité négative ou de l'isolement à la réciprocité positive. Ce résultat est essentiel pour l'affermissement et le développement des technologies de l'intervention sociale.

Dans le logiciel, les résultats de l'application de ces modalités pour un utilisateur donné apparaissent sous forme du tableau 4 ci-après.

Tableau 4

Tableau des scores de modalités de travail social pour un usager au cours d'une période (six mois ou un an) tel qu'il apparaît dans le logiciel.

Composantes du DMA	Domaines							
	Hygiène	Budget	Formation	Emploi	Logement	Famille	Loisirs	Totaux
Analyse système de valeur								
Item d° 1								
Item d° 2								
Item d° 3								
Médiation relationnelles organisées								
Item d° 1								
Item d° 2								
Item d° 3								
Contrat obligation rétribution								
Item d° 1								
Item d° 2								
Item d° 3								
Enseignements cognitifs								
Item d° 1								
Item d° 2								
Item d° 3								
Applications individuelles enseignements								
Item d° 1								
Item d° 2								
Item d° 3								
Coopération inter groupe								
Item d° 1								
Item d° 2								
Item d° 3								
TOTAL								

VII - COMMENT MESURER L'EFFICIENCE DE CES MODALITÉS ?

De classiques analyses de régression multiples ont été faites pour tester l'efficacité des différentes modalités énoncées ci-dessus sur le progrès en compétence sociale des usagers. Un exemple de résultats apparaît sur le tableau 5.

Tableau 5

Degré d'efficacité des modalités d'accompagnement social sur les Facteurs de compétence sociale chez des enfants mineurs de 6 à 12 ans, caractérisés par une FORTE compétence sociale (score compris entre 45 et 128) à leur entrée dans un IRP (Institut de Rééducation psychothérapeutique). (N= 21)

ELEMENT A DEVELOPPER (factors of social competence)	Modalités d'accompagnement EFFICACES influences positives (+)	Modalités d'accompagnement NEUTRES	Modalités d'accompagnement NUISIBLES influences négatives (-)
Motivation	COR	Autres	ASYSVAL
Observation	ENCOGNITIFS EMULAGROUPE COR	Autres	ASYSVAL APPLINDIV
Anticipation	MRO	Autres	ASYSVAL APPLINDIV
Maîtrise de l'espace	MRO	Autres	ASYSVAL
Image de soi	ENCOGNITIFS EMULAGROUPE COR MRO	Autres	ASYSVAL APPLINDIV
Maîtrise de soi	ENCOGNITIFS EMULAGROUPE COR	Autres	ASYSVAL MRO APPLINDIV
Contribution positive	-	Autres	ASYSVAL
Contribution négative	-	Autres	ASYSVAL
Rétribution positive	ENCOGNITIFS MRO EMULAGROUPE COR	Autres	ASYSVAL APPLINDIV
Rétribution négative	ENCOGNITIFS COR MRO	Autres	APPLINDIV ASYSVAL
Descripteur de compétence sociale complet	ENCOGNITIFS EMULAGROUPE COR MRO	-	ASYSVAL APPLINDIV

Légende

1. **ASYSVAL** : Aide pour philosopher sur l'existence pour que l'utilisateur parvienne à **analyser** et enrichir son propre système de valeurs.
2. **MRO** : Organiser des **Médiations Relationnelles** avec les mondes inconnus de la personne.
3. **COR** : Faire des **contrats avec l'utilisateur** à propos d'un grand nombre de petites séquences incluant des **obligations** et des **rétributions**.
4. **ENCOGNITIFS** : Organiser un grand nombre d'**enseignements cognitifs** adaptés au niveau de handicap de l'utilisateur.
5. **APPLINDIV** : Organiser un grand nombre d'**applications individuelles des enseignements** précédemment cités, afin que l'utilisateur puisse se les approprier.
6. **EMULAGROUPE** : Organiser un grand nombre d'**applications des enseignements** précédemment cités, sous forme de **coopération inter groupe**, afin que l'utilisateur s'approprie une expérience de citoyenneté.

Chaque ligne du tableau est le résultat d'une analyse de régression multiple. La variable expliquée se trouve dans la première colonne ; il s'agit de la différence de score entre deux périodes.

On explique donc le progrès entre deux passations à un an d'intervalle par les autres variables mentionnées sur la même ligne. Les variables explicatives sont les mêmes pour chaque régression, il s'agit des six modalités éducatives définies précédemment.

La première ligne du tableau se lit ainsi : pour développer le facteur motivation des enfants (qui est, rappelons-le, constitué d'items répartis dans les différents domaines de compétence sociale), on aura intérêt à leur faire faire surtout des Applications Individuelles de ce qu'ils savent déjà ou de ce qu'ils apprendront sur le tas (pédagogie de la réussite et méthodes actives). En revanche, à cet âge, l'émulation inter groupe et l'élaboration de contrats (obligation / rétribution) semble significativement nuire au développement du facteur motivation. Les trois autres modalités d'accompagnement (notées autres : Analyse du système de valeur, Médiations relationnelles organisées et Enseignements cognitifs) n'ont pas d'influence significative (positive ou négative).

VIII - COMMENT UTILISER CETTE MÉTHODE ?

La méthodologie décrite ici est une bonne partie de la démarche qualité en travail social que nous développons plus complètement dans notre prochain livre « La qualité sociale ». Le logiciel correspondant qui comprend également un menu de projet éducatif individualisé en compétence sociale non décrit ici, est disponible aux éditions de l'Harmattan mais aussi chez l'auteur. Des programmes de formation au diagnostic et au développement de la compétence sociale (et au logiciel) existent, développés par nous-même directement depuis longtemps, et maintenant par l'association Promoqualts (Promotion de la Qualité en travail social) avec notre supervision scientifique continue.

Pour plus d'information, voir : J.M. Dutrenit « La compétence sociale » Paris, L'Harmattan, 1977.

e-mail : dutrenit@club-internet.fr

Association Promoqualts, 5 rue Hector Berlioz, 13640 La Roque d'Anthéron

Tél. : 04 42 50 95 10

e-mail : promoqualts.association@voila.fr

LA COMPÉTENCE SOCIALE

Diagnostic et développement



Certaines personnes non diplômées accèdent rapidement à l'emploi alors que des diplômés sont longtemps chômeurs. Des handicapés s'intègrent aisément dans la vie quotidienne, d'autres n'y parviennent pas. **Jean-Marc Dutrénit** nomme *compétence sociale* cet ensemble de qualités qui fait la différence. Le travail social qui réussit développe cette compétence sociale chez l'utilisateur. Mais cette pratique est peu fréquente parce qu'implicite, sans méthode, et sans outil.

Ce livre présente « le chaînon manquant » : une *définition des composantes* de la compétence sociale dans une perspective résolument interactionniste. Mais il présente aussi des *modalités de développement* de la compétence sociale dans l'organisation d'un *Projet Éducatif Individualisé*. Le tout prend la forme d'un logiciel « Accompagnement Plus » aussi simple d'utilisation qu'un traitement de texte, bien décrit ici, et diffusé par L'Harmattan.

Que vous soyez formateur, étudiant, directement au contact de la clientèle, ou cadre de service social, diagnostic et développement des compétences sociales des usagers n'auront plus de secret pour vous !

BIBLIOGRAPHIE

- ALINSKI S.** (1960) *Manuel de l'animateur social*, Paris, ESF, 1975.
- ANSART P.** (1990) *Les sociologies contemporaines*, Paris, Seuil.
- ASHBY M. R., GILCHRIST L.D., MIRAMONTEZ A.,** (1987) *Group Treatment for Sexually Abused American Indian Adolescents*, *Social-Work-with-Groups*. 1987, 10, 4, winter, 21-32.
- BARBIER P.** 1973 *Une analyse institutionnelle du travail social*, Soc. du Travail, 1973, 1.
- BENEDICT R.** (1935) trad. *Échantillons de civilisation*, Paris, Gallimard, 1950
- BENOIT O.** (1965) Statut dans l'entreprise et attitudes syndicales des ouvriers, in **BOUDON et LAZARSELD** (1967) *Le vocabulaire des sciences sociales*, Mouton.
- BENOIT O.** (1990) *La recherche d'emploi (...) et qualification sociale*, Soc. du Travail, 1990, 4.
- BERGER P. et LUCKMANN T.** (1966) *La construction sociale de la réalité*, Paris, Méridiens, 1986
- BERK et RAUMA** (1982) *Crime and poverty in California : some experimental evidence*, Soc. Science Research, 11, 318.
- BERTAUX-WIAME** (1987) *Le projet familial*, Annales de Vaucresson, 1, 26.
- BIENNALE de l'éducation et de la formation. (1992) *Résumé des communications*, Paris, APRIEF, 8 rue Rambuteau, 75003 Paris.
- BINH et al.** 1996 *Traiter la violence conjugale*, L'Harmattan.
- BOBROF et LUCCIONI** (1971) *La clientèle du travail social*, Paris ESF.
- BOUDON R.** (1983) *La logique du social*, Hachette.
- BOUDON R.** (1965) *L'analyse mathématique des faits sociaux*, Plon.
- BOUDON R.** (1979) *Effets pervers et ordre social*, PUF.
- BOUDON R.** (1984) *La place du désordre*, Paris, PUF.
- BOUDON R.** (1985) *L'inégalité des chances*, A. Colin.
- BOUDON R.** (1986) *L'idéologie*, Paris, Fayard.
- BOUDON R.** (1990) *L'art de se persuader des idées douteuses fragiles ou fausses*, Paris, Fayard.
- BOUDON R., BOURRICAUD F.** (1982) *Dictionnaire critique de la sociologie*, PUF.
- BOURDIEU P.** (1979) *La distinction*. Critique sociale du jugement, Paris, Minuit.
- BOURDIEU P. et PASSERON J.C.** (1960) *Les Héritiers*, Paris, Minuit.
- BOURDIEU P. et PASSERON J.C.** (1970) *La reproduction*. Les fonctions du système d'enseignement, Paris, Minuit
- BRU M.** (1992) *La variété didactique dans la gestion des conditions d'apprentissage*, Biennale de l'Éducation, UNESCO, Paris.
- CASPAR** (1994) *L'accompagnement social des personnes déficientes intellectuelles*, L'Harmattan.
- CHAMBOREDON J.C.** (1971) *La délinquance juvénile*, Essai de construction d'objet. Revue Française Sociale, XII, 335-377.
- CHANGEUX** (1992) *La Recherche*, juin.

- CHAUVIÈRE M.** (1985) *Enfance inadaptée : l'héritage de Vichy*, Paris, Ed. Ouv.
- CHERKAOUI** (1988) *Mobilité sociale et équité*, Rev. Fr. Soc. XXIX, 227-245.
- CHEVREUSE** 1979 *Pratiques inventives du travail social*, Ed. ouv.
- CNAF** (1990) *Les deux ans du RMI*, Conseil des ministres du 12/12/1990.
- COULON A.** (1987) *L'ethnométhodologie*, Paris, PUF, Que sai-je.
- CREDOC** (1991) *Le RMI vu par ses allocataires*, Com.Ntle RMI 29/01/1991
- CREDOC** *Politiques sociales : l'épreuve de la pauvreté*, Paris 1995
- CROZIER** (1977) et **FRIEDBERHG** *L'acteur et le système*, Seuil
- CUSSON M.** (1980) *Le contrôle social du crime*, PUF
- DAUBIGNY-PRIANEZ C.** (1992) *Psychopédagogie d'orientation psychanalytique pour la déficience intellectuelle*, Biennale de l'Éducation et de la Formation, Paris-UNESCO, APRIEF
- DAVIS et MOORE** *Some principles of stratification*, Am Soc Rev, X, 2, 1945, 242-249
- DEFRANCE B.** (1996) *La violence à l'école*, Syros
- DE LANDSHEERE V.**, *Faire réussir, faire échouer*, PUF, 1988
- DELGROIX-COLLOT M.** (1992) *Ajuster nos pratiques éducatives par l'évaluation du potentiel d'apprentissage*, Biennale de l'Éducation et de la Formation, Paris-UNESCO, APRIEF
- DEMARAY M.K., RUFFALO S.L., CARLSON J, & al.** *Social skills assessment : a comparative evaluation of six published rating scales*, School Psychology Review, Vol 24, N°4, 648-671.
- DE ROBERTIS C.** (dir.) (1993) *Le contrat en travail social*, Bayard Ed.
- DJIDER Z** (1990) *Les catégories socioprofessionnelles*, Données sociales, INSEE.
- DOBRY M.** (1990) *Sociologie des crises politiques*, Paris, Presses de la FNSP.
- DOISE W. DESCHAMP J.P. MUGNY G.** (1980) *Psychologie Sociale expérimentale*, A. Colin
- DONZELOT** (1975) *La police des familles*, Paris, Minuit.
- DOUGHERTY, J.W.D.** (1985) *Directions on cognitive anthropology*, Chicago, Illinois Press.
- DU RANQUET** (1983) *La recherche en casework*, Toulouse Privat.
- DUBAR C.** (1991) *La socialisation*, A. Colin.
- DUBET F.** (1987) *Conduite marginale des jeunes et classes sociales*, Rev. Fr. de Soc., 1987, 2.
- DUMAZEDIER J, SAMUEL N.** *Société éducative et pouvoir culturel*, Seuil 1978.
- DUMAZEDIER J.** (1965) *Loisirs et délinquance*, Rapport pour le Minist. des Aff. Soc., 1965.
- DUMAZEDIER J.** (1976) *Société éducative et pouvoir culturel*, Seuil.
- DURKHEIM E.** (1893) *De la division du travail social*, PUF 1967.
- DURKHEIM E.** (1902) *Les règles de la méthode sociologique*, PUF 1960.
- DURU M. et MINGAT A.** (1987) *Facteurs institutionnels de la diversité des carrières scolaires*, Rev. Fr. Soc., XXVIII, 3-16.
- DUYME M.** *Reproduction et non-reproduction de la déviance dans les populations assistées*, Paris, Mire, 1985.
- DUTRENIT J.M.** (1992a) *Évaluation du travail social, améliorations et développements récents*, Travail Social, Holligenstr. 70, 3000 Bern 21 (CH), avril 1992, 15p.

- DUTRENIT J.M.** (1992c) *Perspectives méthodologiques pour l'évaluation des politiques sociales*, Colloque des Caisses de Retraite Interprofessionnelles (Groupe CRI), Versailles, déc 1991.
- DUTRENIT J.M.** (1989) *Gestion et évaluation des services sociaux*, Economica.
- DUTRENIT J.M.** (1994) *Évaluer un centre social*, Paris, L'Harmattan.
- DUTRENIT J.M.** (1996) *Le travail social*, La Documentation Française, Tome 12 de l'Encyclopédie des Métiers R.O.M.E.
- DUTRENIT J.M.** (1992b) *Habitus culturel ou compétence sociale*, Biennale de l'éducation et de la formation, Paris, UNESCO, avril 1992. 5 p. Publié : Minitel 3616 INRP, mai 1992.
- DUTRENIT J.M.** *La qualité sociale*, à paraître, L'Harmattan Ed., 2000.
- ERICKSON** (1975) *Gatekeeping in the melting pot : interaction in the counseling encounters*, Harvard Educ. Rev., 45,1.
- ESW** (1992) *Encyclopedia of Social Work*, Soc. Work Ed, USA.
- FERRY L.** (1996) *L'homme-dieu*, Seuil.
- FEUERSTEIN R.** (1979) *The dynamic assesment of retarded performers : the learning potential assesment device*, Baltimore, Univ. Park Press.
- FLYNN R.J.** (1985) *Évaluation des programmes de désinstitutionnalisation*, in La désinstitutionnalisation : coût et incidence, Ottawa, Conseil Canadien du développement social.
- GALAWAY B.** (1988) *Crime Victim and Offender Mediation as a Social Work Strategy*, Social-Service-Review ; 1988, 62, 4, Dec, 668-683.
- GANS H.** (1972) *The positive functions of poverty*, Am. Journ. of Soc., 78,2, 275-289.
- GARFINKEL H.** (1967) *Studies in Ethnomethodology*, Englewood Cliffs, NJ.
- GAUTRAT J.** *Une approche sociologique des relations entre prestataires et nouveaux usagers des CAF*, Recherches et prévisions, 35, mars 1994, (Revue de la CNAF).
- GEISSMAR L.L.** (1976) Thirteen évaluative studies in **MULLEN et DUMPSON**, *Évaluation of social intervention*, London, J. Basch Publ.
- GOFFMAN E.** (1963) *Stigmates. Les usages sociaux des handicaps*, Paris, Minuit, 1975.
- GUILBOT O.** voir **BENOIT O.**
- GUINDON J.** (1972) *Les étapes de la rééducation*, Paris, Fleurus.
- HABERMAS** (1981) *Théorie de l'agir communicationnel*, 2 T. Paris, Fayard.
- HEBERT-SUFFRIN C. et M.** (1992) *Échanger les savoirs*, Paris, Epi.
- HERAN F.** (1987) *La seconde nature de l'habitus*, Rev. Fr. Soc., 1987, 3, pp.393 et sq.
- HOGGART** *La culture du pauvre*, Minuit 1970.
- HUNT et KOGAN** (1950) *Measuring Results in Social Casework*, N.Y. Family Serv Assoc. of America.
- JACKSON B.** (1975) *Leurs prisons*, Paris, Plon.
- JOHNSON David-W.**, (1981) *And-Others Effects of Cooperative, Competitive, and Individualistic Goal Structures on Achievement : A Meta-Analysis*, Psychological-Bulletin ; v89 n1 p47-62 Jan 1981.
- JOHNSON David-W. et al.** (1982) *Interdependence and Interpersonal Attraction among Heterogeneous and Homogeneous Individuals : A Theoretical Formulation and a Meta-Analysis of the Research*, National Inst. of Education (ED), Washington, DC., 132 p.

- JOHNSON David-W.** (1984) *Cross-Ethnic Relationships : The Impact of Intergroup Cooperation and Intergroup Competition*, Journal-of-Educational-Research ; v78 n2 p75-79 Nov-Dec 1984.
- JOHNSON David-W. et al.** (1986) *Different Cooperative Learning Procedures and Cross-Handicap Relationships*, Exceptional-Children ; v53 n3 p247-52 Nov 1986.
- KABOU A.** (1990) *Et si l'Afrique refusait le développement ?* Paris, L'Harmattan.
- KARDINER A.** (1939), trad. *L'individu et sa société*, Paris, Gallimard 1969.
- KELLERHALS J. et al.** *Le style éducatif des parents et l'estime de soi des adolescents*, Rev. Fr. Soc. 1992, 313-333.
- KOEPEL, B.** *On m'a placé un peu partout*, Vaucresson, CFRES, 1980.
- LASCOURMES P.** (1974) *Prévention et contrôle social*, Genève, Médecine et Hygiène/ Masson.
- LE POULTIER F.** (1990) *Recherches évaluatives en travail social*, PUF de Grenoble.
- LECOMTE R.** (1991) Préface à **MAYER R. et OUELLET F.** *Méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux*, Québec, G. Morin.
- LESOURNE** 1996 *Vérités et mensonges sur le chômage*, Ed.O. Jacob.
- LEVI-STRAUSS** (1960) *Le totémisme aujourd'hui*, PUF.
- LINTON R.** (1945) trad. *Les fondements culturels de la personnalité*, Paris, Dunod, 1964.
- MAISONDIEU J.** *La fabrique des exclus*, Bayard Editions, 1997.
- MAKARENKO A.** (1939) *Poème pédagogique*, Moscou, Ed du Progrès.
- MALINOWSKI B.** (1944) *Une théorie scientifique de la culture*, Paris, Maspero, 1968.
- MARCH J.G. et SIMON H.A.** (1971) *Les organisations*, Paris, Dunod.
- MARX K.** *Œuvres complètes*, La Pléiade, et **SURET-CANALE J.** *La théorie marxiste du développement des sociétés*, in C.E.R.M. *Sur le mode de production asiatique*, Paris, Ed Soc. 1972
- MAUSS** (1926) *Essai sur le don*, Œuvres, PUF, 1970.
- MAYER R. et OUELLET F.** (1991) *Méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux*, Québec, G. Morin.
- MEAD G.H.** (1933) *L'esprit, le soi et la société*, Paris, PUF.
- MEAD M.** *Mœurs et sexualité en Océanie*, Paris, Plon.
- MEHAN H.** (1978) *Structuring school structure*, Harvard Educ. Rev., 48,1.
- MENDRAS H.** (1989) *Éléments de Sociologie*, A. Colin.
- MERTON R.K.** (1965) *Éléments de théorie et de méthode sociologique*, Paris, Plon.
- MONTREUIL** (1985) *La compétence générale "acheter"*, Univ de Mons, Belgique.
- MOYNIHAN D.** (1970) *The maximum feasible misunderstanding*, New York, Free Press.
- MURY** 1972 *Note sur l'évolution du travail social*, Esprit, mai.
- NEISER, SILBERG et PARRISH** (1968) *The host agent model in social work research*, Soc. Work (USA) 1968, 13, 2, p. 96-100.
- NOFZ, M. P.** (1988) *Alcohol Abuse and Culturally Marginal American Indians Social-Casework* ; 1988, 69, 2, Feb, 67-73.
- OFFICE** of Educational Research and Improvement (ED), Washington, DC. *Developing Social Vocational Skills in Handicapped Individuals*, Digest 447. Clearinghouse on Handicapped and Gifted Children, Reston, Va., USA, 1987.

- OLSON M.**, (1978) *La logique de l'action collective*, PUF.
- PADIOLEAU J.G.** (1986) *L'ordre social*, Paris, L'Harmattan.
- PALMADE G.** (1976,1988) *Les méthodes en pédagogie*, PUF Qsje? 13e Ed.
- PARSONS T. et BALES** (1955) et col. *Family, socialisation and interaction process*, Glencoe, The Free Press.
- PAUGAM S.** *La disqualification sociale*, PUF, Paris, 1990.
- PAUGAM, S.** (1990) *Les statuts de la pauvreté assistée*, Rev. Fr. Soc.,1990, 1.
- PETERS Th. et WATERMANN R.** (1983) *Le prix de l'excellence*, Paris, Inter Editions.
- PIAGET J.** (1965) *Six études de Psychologie*, Paris, Gonthier.
- PLATARD Y.** (1991) *L'Afrique trente ans après*, Revue des deux mondes, Sept.
- POSTIC et DE KETELE** (1989) *Observer les situations éducatives*, Paris, PUF.
- RAWLS J.** (1987) *Théorie de la justice*, Paris, Seuil.
- ROGERS C.R. et DYMOND R.** (1955) *Psychotherapy and personality change*, Univ. of Chicago Press.
- ROGERS C.R.** (1965) *Le développement de la personne*, Paris,Dunod.
- ROGERS C.R.** (1980) *Un manifeste personnaliste*, Dunod.
- SAHORES J. in ODEYE-FINZI M. et BEROT-INARD Th.** *Des machines pour les autres*, Paris, Ed. La librairie FPH.
- SAINSAULIEU** (1977) *L'identité au travail*, Paris, Presses de la FNSP.
- SAINSAULIEU** (1987) *Sociologie de l'organisation et de l'entreprise*, Paris, FNSP et Dalloz.
- SALBREUX** (1979) *Déficiência mentale et autonomie*, Neuropsychiatrie de l'enfance, 1979, 27.
- SARGENT Laurence-R.** *Systematic Instruction of Social Skills* (Project SISS). Second Edition. Iowa State Dept. of Education, Des Moines. Bureau of Special Education. USA, 1988, 438 p.
- SCHWARTZ B.** (1995) *Moderniser sans exclure*, La découverte
- SEVE L.** (1970) *Marxisme et théorie de la personnalité*, Paris, Ed Soc.
- SHUTZ A.** (1987) *Le chercheur et le quotidien*, Paris, Méridiens.
- SORMAN G.** (1987) *La nouvelle richesse des nations*, Fayard.
- TOMKIEWICZ S.** (1972) *Le foyer de semi-liberté de Vitry*, Psychiatr. Enfant, XVII, 2.
- TOYNBEE A.** (1975) *L'Histoire*, Paris, Elsevier.
- TROTTIER G.** 1992 *Conversation avec l'auteur*, Univ Laval, Québec.
- VERDES LEROUX J.** (1978) *Le travail social*, Paris, Minuit.
- VERGNORY R.** *Le faire, côté cour*, Les Cahiers de la recherche sur le Travail Social, Rouen, 10/1986, 61-78).
- VEZINA A.** (1995) *Diagnostic et traitement de l'enfant en danger*, L'Harmattan.
- VOCAT Y.** (1997) *Traiter la psychagénésie*, L'Harmattan.
- WARREN,P.** (Ed.)(1980) *Studies in cross-cultural psychology*, London, Academic press.
- WARRING D. et al.** (1985) *Impact of Different Types of Cooperative Learning on Cross-Ethnic and Cross-Sex Relationships*. Journal-of-Educational-Psychology ; v77 n1 p53-59 Feb 1985.

WEBER (1920) *Économie et société*, Paris, Plon, 1971.

WEBER (1946) *Essays in Sociology*, Oxford Univ. Press.

WILSON O. (1970) *L'humaine nature*, Paris, Fayard.

WOLFENSBERGER W. et GLENN L. (1975) *Programme d'analyse de système de service*, Inst. Ntl. de la Déficience Mentale, York Univ., Ontario, Canada.

ZEROULOU Zaïhia (1988) *La réussite scolaire des enfants d'immigrés, l'apport d'une approche en termes de mobilisation*, Rev Fr de Soc, XXIX, 1988,447-470.