

Kitty Cassée

Manuel TOC-FAM

Manuel pour le travail orienté vers
les compétences en famille



Kitty Cassée

Manuel TOC-FAM

▪ Haupt

Kitty Cassée

Manuel TOC-FAM

Manuel pour le travail orienté vers les compétences en famille

1^e édition

Haupt Verlag

D'origine hollandaise, Kitty Cassée, Prof. Dr phil., a étudié en Hollande et en Suisse (médecine, sociologie, sociopsychologie et éducation sociale). Elle a enseigné et fait de la recherche à l'Université de Zurich, et a dirigé différents projets de recherche dans le domaine de l'aide aux enfants et à la jeunesse en institutions. De 1981 à 2010, elle a travaillé comme professeur au Département Travail social de la Haute école des sciences appliquées de Zurich, dans les domaines suivants: Aide aux enfants et à la jeunesse, théories de la socialisation, théories des problèmes sociaux, professionnalisation, théories organisationnelles, développement de concepts et méthodes, recherche en travail social. Elle a développé et dirigé la filière d'études de master Aide aux enfants et à la jeunesse jusqu'à la création de l'Institut kompetenzhoch3 en 2010. Basé à Zurich (Suisse), cet institut développe, met en œuvre et évalue des modèles d'action/méthodologies pour le travail avec les enfants, les jeunes et les familles.

www.kompetenzhoch3.ch

1^{re} édition: 2022

Correspondant à la 4^e édition allemande étendue

4^e édition allemande: 2019

3^e édition allemande: 2015

2^e édition allemande: 2009

1^{re} édition allemande: 2008

ISBN 978-3-258-08279-0 (Buch)

ISBN 978-3-258-48279-8 (E-Book)

Tous droits réservés.

Copyright © 2022 éditions Haupt, Berne

Conception de la couverture: Pool Design, Zurich

Toute reproduction sans autorisation préalable est interdite.

Nous utilisons du papier FSC®. FSC® assure l'exploitation des forêts selon des critères sociaux, économiques et écologiques.

La Deutsche Nationalbibliothek a répertorié cette publication dans la «Deutsche Nationalbibliografie»; les données bibliographiques détaillées peuvent être consultées sur Internet à l'adresse <http://dnb.dnb.de>.

La maison d'édition Haupt bénéficie d'un soutien de l'Office fédéral de la culture pour les années 2021–2024.

www.haupt.ch

Contenu

Préface à la 1 ^e édition en français	11
Introduction	13

Base théorique

1 TOC-FAM: travail orienté vers les compétences et les risques en famille	19
1.1 Changement de paradigme dans le travail avec familles	19
1.2 TOC-FAM est une méthodologie	20
1.2.1 <i>Modèle pour l'ensemble du processus d'aide</i>	21
1.2.2 <i>La méthodologie TOC-FAM: développement et mise en œuvre</i>	22
1.2.3 <i>Manualisation</i>	24
1.2.4 <i>Études d'évaluation</i>	25
1.3 TOC-FAM est orienté vers les compétences	26
1.4 Principes de base et orientations sur professionnels	30
1.4.1 <i>Bases juridiques</i>	30
1.4.2 <i>Orientation professionnelle</i>	31
1.4.3 <i>Fidélité à la méthodologie/assurance qualité</i>	33
1.5 Quelle aide, et pour qui?	33
1.5.1 <i>Indication</i>	33
1.5.2 <i>Caractéristiques du TOC-FAM</i>	36
1.6 Se baser sur des informations de qualité	37
2 Bases théoriques	39
2.1 La théorie de la socialisation: PDE	39
2.1.1 <i>Perspective multisystémique</i>	40
2.1.2 <i>La famille comme système central de socialisation</i>	42
2.1.3 <i>L'école comme système de socialisation</i>	44
2.2 Théories du développement	47
2.2.1 <i>Le développement comme processus d'interaction</i>	48
2.2.2 <i>Besoins de développement fondamentaux</i>	49
2.2.3 <i>Facteurs de protection et de risque du développement</i>	50
2.2.4 <i>Tâches de développement</i>	55
2.3 L'attachement en tant que concept de développement	59

2.3.1 <i>L'importance de l'attachement</i>	59
2.3.2 <i>Représentations de l'attachement</i>	60
2.3.3 <i>Développement de l'attachement</i>	60
2.3.4 <i>Types d'attachement</i>	61
2.3.5 <i>Traumatisme d'attachement</i>	66
2.3.6 <i>Promouvoir l'attachement dans le travail avec les familles</i>	68
2.4 Théories de l'apprentissage	71
2.4.1 <i>La théorie de l'apprentissage classique</i>	73
2.4.2 <i>La théorie de l'apprentissage opérante</i>	73
2.4.3 <i>La théorie de l'apprentissage social</i>	77
2.4.4 <i>La théorie de l'apprentissage cognitif</i>	78
2.4.5 <i>La théorie de l'autogestion</i>	79
2.5 Éléments de la théorie de l'action	81
2.5.1 <i>Informations tirées des documents disponibles: Transparence</i>	82
2.5.2 <i>Observation</i>	83
2.5.3 <i>Concevoir la communication</i>	85
2.5.4 <i>Technique d'entretien compréhensif-empathique</i>	86
2.5.5 <i>Observations de seconde main</i>	89
2.5.6 <i>Technique d'entretien socratique</i>	89
2.5.7 <i>Technique d'entretien psychoéducatif</i>	91
2.5.8 <i>Entretien motivationnel</i>	93
2.5.9 <i>Entretien de confrontation</i>	95
3 Orientation vers les risques	99
3.1 Évaluer les processus de risque	102
3.2 CARE: évaluation structurée des risques	105
3.3 RE-KipE: évaluation des risques en cas de maladies psychiques	109
4 TOC-FAM: modules et phases	111
4.1 Modules standard	111
4.1.1 <i>Description du module Diagnostic-intensive-TOC-FAM</i>	111
4.1.2 <i>Description du module Diagnostic-TOC-FAM</i>	114
4.1.3 <i>Description du module TOC-FAM-6-Semaines</i>	114
4.1.3 <i>Description des modules TOC-FAM-6-Mois et TOC-FAM-6-MoisPLUS</i>	115
4.1.4 <i>Description du module TOC-FAM-École</i>	118
4.1.5 <i>TOC-FAM sur mesure</i>	119
4.2 Phases	120

Phase de diagnostic

5 Structuration de la phase de diagnostic	125
5.1 Clarification du mandat et qualité professionnelle	125

5.2	Établir une relation de travail	128
5.3	Instruments pour la collecte d'informations	132
5.4	Compréhension du cas et indication	142
5.4.1	<i>Compréhension du cas: étapes de l'évaluation globale</i>	142
5.4.2	<i>Validation de l'évaluation globale et déduction de l'indication</i>	145
5.4.3	<i>Le diagnostic orienté vers les compétences comme diagnostic intégratif</i>	146
5.5	Rapports TOC-FAM	147
5.5.1	<i>Diagnostic-intensive-TOC-FAM: rapport de diagnostic intensive (RDI)</i>	147
5.5.2	<i>Rapport de diagnostic</i>	148
5.5.3	<i>Rapport d'indication</i>	148
5.6	Élaborer des objectifs et des points de travail	149
5.6.1	<i>Prioriser les objectifs</i>	152
5.6.2	<i>Développer d'autres objectifs</i>	153
5.7	Objectifs SMART et points de travail	158

Phase de travail

6	Faciliter les tâches	165
6.1	Aide pratique	165
6.2	Assistance matérielle et allocation de travail	166
6.3	Travail sur les facteurs de stress dans la vie quotidienne	167
7	Acquérir de nouvelles capacités	169
7.1	Feedback	170
7.2	La consigne de comportement	171
7.3	Servir de modèle	172
7.4	L'exercice comportemental	173
7.5	Généraliser les capacités	174
7.6	Introduire des tâches supplémentaires	175
8	Influencer les pensées et les sentiments	177
8.1	Pensées dérangeantes et pensées aidantes	177
8.2	Techniques de gestion des sentiments	179
8.2.1	<i>Identifier et nommer les sentiments</i>	179
8.2.2	<i>Contrôler ses émotions: le thermomètre et la carte premiers secours</i>	182
9	Résoudre les problèmes du quotidien	187
9.1	Cuisez de petits pains!	187

9.2	Entraînement «crayon et papier»	188
9.2.1	<i>Entraînement «crayon et papier» avec un membre de la famille individuel</i>	188
9.2.2	<i>Entraînement «crayon et papier» avec la famille</i>	190
10	Améliorer les capacités éducatives	193
10.1	Le style d'éducation autoritaire-participatif	193
10.2	Les capacités de base	194
10.2.1	<i>Observer</i>	194
10.2.2	<i>Capacités en communication</i>	196
10.3	Le comportement de l'enfant au centre des préoccupations	199
10.4	Les capacités des parents au centre	201
10.5	Le comportement des jeunes au centre	208
10.6	Préoccupations des parents	209
11	Activer le réseau social	213
11.1	Importance du réseau	213
11.2	Capacités d'activation du réseau	215
11.3	Servir de médiateur: Discussion en réseau en cas de conflit	215

Phase finale

12	Conclusion et suivi	221
12.1	Conclusion planifiée	221
12.2	Conclusion non planifiée	222
12.3	Soutien de suivi	222
12.4	Rédaction d'un rapport	223
12.5	Évaluation: évaluation du processus et discussion de suivi	226
12.5.1	<i>Évaluation des processus</i>	226
12.5.2	<i>Enquête de suivi</i>	227

Mise en œuvre

13	Mise en œuvre du TOC-FAM	231
13.1	Tâches concrètes pour la mise en œuvre	232
13.2	Qualification des collaborateurs	233
13.3	Développement de la qualité	234

Sources bibliographiques	237
Table des illustrations	246
Table des tableaux	247

Préface à la 1^e édition en français

Le présent manuel est la 1^e édition en français du manuel KOFA en allemand, dont la 4^e édition a été publiée en 2019. Ce manuel est un guide pour le travail de proximité avec les familles. Tous les systèmes familiaux ne disposent pas de ressources et de capacités suffisantes pour faire face aux tâches et aux défis qu'ils peuvent rencontrer. Lorsqu'une famille connaît des problèmes particuliers, tels que la maladie d'un parent, le chômage, la pauvreté, des difficultés de comportement ou la délinquance d'un enfant, celle-ci peut avoir besoin d'un soutien professionnel. Les contraintes familiales peuvent prendre une ampleur telle, qu'elles risquent d'entraver le développement des enfants. Dans ce cas, les chances et les conditions de développement de l'enfant doivent être clarifiées sur mandat d'une autorité (en Suisse, l'Autorité de Protection de l'Enfant et de l'Adulte – APEA). TOC-FAM – le travail orienté vers les compétences en famille – fournit un modèle d'action structuré et théoriquement fondé pour l'enquête et l'intervention dans les familles, susceptible d'être utilisé de manière comparable par plusieurs services spécialisés.

Le manuel est conçu comme un guide visant à structurer théoriquement les actions professionnelles des praticiens, à les documenter et à les rendre accessibles pour une évaluation systématique. Il familiarise le lecteur avec les bases théoriques de la méthodologie TOC-FAM et avec la conception de processus, à l'aide d'instruments qualitatifs et quantitatifs (guides d'entretien, grilles d'observation, tests, modèles de rapport, par exemple). Ayant fait leurs preuves depuis le développement initial TOC-FAM, ces instruments ont été adaptés à plusieurs reprises aux nouvelles découvertes et expériences pratiques, en fonction des résultats d'évaluations et d'expériences de terrain gagnés depuis le lancement de TOC-FAM en 2004. TOC-FAM a été spécifiquement conçu pour servir de modèle aux professionnels du travail social.

Orientation vers les risques et nouveaux modules

Dès la 3^e édition le manuel contient un nouveau chapitre sur l'orientation vers les risques. Cette extension répond à la professionnalisation de la protection de l'enfance, et fournit une base et des instruments pour l'évaluation des risques en cas de suspicion de mise en danger du bien de l'enfant. À cette fin, l'orientation vers les risques a été intégrée dans un nouvel module – Diagnostic intensif TOC-FAM – pour le travail des autorités de protection de l'enfant et pour les professionnels chargés d'examiner le bien de l'enfant. Ainsi, TOC-FAM n'est pas seulement orienté vers les compétences, mais également vers les risques.

Un autre module est né de la coopération avec le système éducatif. Le module TOC-FAM-École s'adresse spécifiquement aux familles se sentant incapables de soutenir un enfant dans ses tâches scolaires. Après une phase de diagnostic abrégée, il comprend de courtes interventions dans le système familial visant à améliorer les conditions de réalisation des tâches scolaires par l'enfant.

Attachement et traumatisme

Dès la 4^e édition en allemand le texte a été élargie pour inclure les thèmes de l'attachement et du traumatisme. Il est fait référence au concept de mentalisation afin de sensibiliser les parents (ou

d'adultes en charge d'enfants) à l'identification et la satisfaction des besoins de développement fondamentaux des enfants. Ces nouveaux concepts théoriques nous permettent de mettre en place des interventions spécifiques, susceptibles d'être utilisées par les professionnels dans le cadre du travail de proximité avec les familles. La bibliographie a été complétée en conséquence.

Boîte à outils

Dans le cadre de notre compréhension de un diagnostic transparent et participatif, nous avons élaboré en 2017 une boîte à outils orienté vers les compétences et contenant de nombreux matériels didactiques. Les outils de cette boîte soutiennent de manière prometteuse la conception d'un processus de diagnostic et d'intervention activant au sein des familles. La boîte est disponible en version complète pour nos organisations partenaires, ainsi que dans une version partielle avec des instruments de diagnostic de développement pour les professionnels intéressés (des informations sur les offres de formation pour travailler avec le coffret à outils sur kompetenzhoch3.ch).

Coopération avec les agents de terrain

Depuis le lancement de KOFA en 2004, le nombre des services spécialisés KOFA n'a cessé d'augmenter. Aujourd'hui, une vingtaine d'organisations travaillent selon la méthodologie KOFA. Que ce soit sur des forums pratiques, lors de séances de coaching, de formation du personnel, etc., nous entretenons un contact régulier avec nos partenaires. Ces contacts permettent d'échanger des expériences et des préoccupations, et de les exploiter conjointement pour le développement du TOC-FAM. Sans coopération avec ces partenaires, la méthodologie KOFA n'aurait pas pu être développée et le présent manuel n'aurait pas vu le jour. J'espère de tout cœur que la coopération avec les partenaires francophones se développera de manière tout aussi gratifiante. Ensemble, nous travaillons pour une «bonne pratique» dans le travail de proximité avec les familles.

Remerciement

Le manuel KOFA a été élaboré sur la base de sources néerlandaises, que j'ai adaptées, élargies et testées ces dernières années pour le contexte germanophone. Je tiens à remercier mes collègues de PI Research à Duivendrecht NL pour leur coopération stimulante. Je remercie tout particulièrement Han Spanjaard et Marianne Haspels, auteurs du manuel néerlandais pour Families First (Spanjaard, H. & Haspels, M, 2005). Si la troisième édition du manuel KOFA a repris les impulsions des concepts initiaux de Families First et du modèle de compétence, elle les a toutefois développées sur la base de la littérature germanophone, d'évaluations propres et d'expériences faites avec des partenaires en Suisse et en Allemagne. C'est ainsi que de nouveaux modules KOFA adaptés au contexte germanophone ont pu être développés.

Je remercie mon équipe pour les discussions enrichissantes et la réflexion critique. Je tiens à remercier mon successeur, Donat Ruckstuhl, pour son ténacité, le développement ciblé de la boîte à outils et son engagement vers l'avenir de l' institut kompetenzhoch3.

Zurich, hiver 2021

Kitty Cassée

Introduction

À qui s'adresse ce livre?

Ce livre présente une méthodologie pour le travail de proximité avec les familles qui, pour diverses raisons, ne peuvent pas faire suffisamment face par elles-mêmes aux exigences du quotidien. Il s'adresse donc aux personnes et aux organisations spécialisées travaillant dans le domaine de l'aide aux enfants et à la jeunesse, ainsi qu'aux instances mandantes qui justifient, planifient, accompagnent et financent les interventions dans les familles. Il s'adresse également aux enseignants et aux étudiants en travail social/pédagogie sociale de niveau tertiaire (hautes écoles spécialisées, formation Bachelor et Master d'une université des sciences appliquées) souhaitant se qualifier pour le travail de proximité avec les familles.¹

Outre les trois modules standard existants, le manuel présente deux nouveaux modules répondant aux besoins actuels du travail de proximité avec les familles:

- > **Diagnostic intensif TOC-FAM:** un module pour les enquêtes intensives dans le domaine de la protection de l'enfance
- > **TOC-FAM-École:** un module de soutien des familles dans leurs contacts avec l'école

Assurance qualité et développement

TOC-FAM a pu s'établir les dernières années et, avec des organisations partenaires, a formulé des normes pour le travail avec les familles sous la forme d'un accord de coopération. Les six modules décrits dans le présent manuel, ainsi que les variantes de modules sur mesure peuvent porter le label TOC-FAM par les prestataires ayant conclu un accord de qualité correspondant avec l'institut kompetenzhoch3. Les services spécialisés TOC-FAM sont présentés sur la page d'accueil de l'institut (www.kompetenzhoch3.ch) et s'engagent à assurer la qualité et le développement de TOC-FAM. Aucune autre variante du travail de proximité avec les familles recourant aux outils individuels du présent manuel n'est pas considérée comme prestations TOC-FAM de conception du processus fondée sur des données factuelles et comparables. Ces prestations ne peuvent être offertes sous le label TOC-FAM.

Outre les modules TOC-FAM, le présent manuel fournit des bases et des matériels pour d'autres types d'intervention dans les familles, tels que:

- > le travail avec les familles en milieux institutionnels (foyers, groupes résidentiels, cliniques)
- > le retour après un placement stationnaire (par exemple, le retour des parents après une hospitalisation psychiatrique, ou des enfants et des jeunes après un séjour en foyer)
- > le développement des capacités d'un ou des deux parents vivant avec leur enfant en milieu stationnaire, et dont la prise en charge se poursuit après leur sortie (services mère-enfant, par exemple).

¹ Pour une meilleure lisibilité, nous avons décidé d'utiliser l'orthographe masculine.

Pour autant qu'ils aient conclu un accord avec l'institut kompetenzhoch3, les prestataires de ces variantes TOC-FAM ont le droit d'utiliser le label TOC-FAM pour ces offres.

Manuel pour la pratique et pour les professionnels expérimentés

L'objectif premier du présent manuel n'est pas de transmettre les bases théoriques de manière exhaustive. Les principales références théoriques sont introduites dans leur contexte global, mais ne peuvent être présentées en détail dans le cadre d'un manuel tourné vers la pratique. Ce manuel portant sur les interventions dans les familles, les principes de base sur le thème de la famille y sont présentés de manière pragmatique, afin de permettre leur utilisation comme base professionnelle dans le travail avec les familles.

Le texte s'adresse à des professionnels qualifiés et disposant d'une certaine expérience, ainsi qu'à des personnes en formation disposant déjà de connaissances spécialisées suffisantes et capables de combler des lacunes de manière autonome. Des informations plus approfondies et une bibliographie détaillée sont également disponibles dans Cassée, 2019 (en allemand).

Structure

Le texte est structuré en cinq grandes parties:

- > La partie «Base théorique» présente le concept d'une méthodologie et les fondements théoriques intégrés dans la méthodologie TOC-FAM. Les concepts d'orientation vers les compétences et d'orientation sur le risque sont expliqués, puis concrétisés dans la description des différents modules TOC-FAM. Dans le cadre des théories du développement, les concepts d'attachement et de traumatisme sont désormais introduits et mis en relation avec le concept de mentalisation (chap. 2.3). Les techniques d'entretien sont complétées par le modèle de l'entretien motivationnel (chap. 2.5.8).
- > La partie suivante – «Phase diagnostic» – décrit les étapes et les instruments permettant de recueillir des informations sur la situation familiale. Elle apporte également des explications sur l'élaboration d'objectifs concrets et de points de travail pour la phase de travail suivante, à l'aide de ces informations et en coopération avec le système familial. La conception du processus pour la compréhension du dossier se trouve en chapitre 5.4.
- > La partie «Phase de travail» présente les techniques et méthodes utilisées pour soutenir les processus de changement dans les familles, et pour responsabiliser les parents et les enfants dans la gestion autonome de leur vie quotidienne.
- > La partie «Phase finale» explique la clôture planifiée et non planifiée d'une intervention, ainsi que les instruments d'évaluation: l'évaluation du processus et l'enquête de suivi pour mesurer l'effet obtenu.
- > La dernière partie «Mise en œuvre» formule les exigences envers les services spécialisés souhaitant offrir des modules TOC-FAM. Il s'agit de remarques sur le processus d'introduction d'une méthodologie, ainsi que d'exigences envers les responsables et les assistants familiaux d'une part, et envers la fidélité au programme et l'assurance qualité d'autre part.

Formations/accompagnement professionnel

Les compétences nécessaires au travail selon la méthodologie TOC-FAM sont acquises lors de formations de groupe offertes par l'institut kompetenzhoch3 à Zurich. Sur demande, des formations internes peuvent également être données dans les locaux des organisations souhaitant travailler selon la méthodologie TOC-FAM. La formation de base de sept jours est programmée régulièrement – les formations d'approfondissement, le rafraîchissements de connaissances et des journées de formation complémentaire sur différents thèmes sont offertes sur mesure. En plus des groupes d'intervision, des séances de coaching et des séminaires/présentations de cas ont lieu régulièrement. Une formation complémentaire sur le coaching de leurs propres équipes est offerte aux chefs d'équipe. Vous trouverez des informations sur les offres actuelles et prévues sur kompetenzhoch3.ch/agenda. La norme professionnelle est la suivante: seules les personnes ayant suivi la formation de base et accompagnées professionnellement lors de leurs interventions TOC-FAM ont le droit d'effectuer des interventions sous le label TOC-FAM.

Téléchargements

L'orientation vers les compétences propose un certain nombre d'outils standard utilisés pour le travail spécialisé dans les modules TOC-FAM. Ceux-ci sont expliqués plus en détail dans Cassée (2019a), et ont été spécifiquement adaptés au travail de proximité avec les familles selon la méthodologie TOC-FAM dans le présent manuel. Le travail avec ces outils est complexe et expliqué lors des formations de base. Les services spécialisés contribuent au développement professionnel de la méthodologie et des adaptations des outils en fonction l'expérience acquise, raison pour laquelle les outils sont protégés. Les professionnels certifiés TOC-FAM et les prestataire de services ayant conclu un accord de qualité ont accès aux téléchargements protégés.

Base théorique

1 TOC-FAM: travail orienté vers les compétences et les risques en famille

1.1 *Changement de paradigme dans le travail avec familles*

Responsabiliser les familles au lieu de les remplacer: sous cette devise, l'aide apportée aux familles en difficulté a radicalement changé ces dernières années (Cassée, 2019). Initié pour des raisons professionnelles, ce changement de paradigme – réalisé à grande échelle dans les régions germanophones – s'est également accéléré du fait de la pénurie financière des pouvoirs publics. Frindt (2010) rapporte que le nombre de cas a triplé en Allemagne entre 1997 et 2007: en 1997, 17 familles sur 10 000 bénéficiaient d'une accompagnement sociopédagogique des familles (ASPF), contre 52 en 2007. Aucun chiffre comparable n'est disponible pour la Suisse, mais on peut supposer une augmentation similaire. L'évolution depuis 2007 montre une augmentation significative du nombre de cas (communication personnelle des organisations professionnelles).

L'ASPF est proposée dans les régions germanophones sous différentes formes et selon différents concepts (Beckmann & Schrödter, 2006; Fröhlich, 2006; Helmig et al., 1997; Helmig, 2004). Nous ne disposons que de peu d'études d'évaluation du travail de proximité avec les familles (Erzberger, 2004; Frindt & Wolf, 2009; Cassée et al., 2010). Si un travail avec les familles structuré, documenté et évalué comme un programme est peu répandu dans les régions germanophones, de tels programmes ont une longue tradition aux États-Unis, en Angleterre, en Australie et aux Pays-Bas. Divers programmes ont vu le jour, dans lesquels l'enfant était laissé dans la famille même en cas de problèmes importants (délinquance, consommation de drogues par les parents et/ou les enfants, criminalité, échec scolaire, affection psychique, etc.) et un travail intensif et très structuré était effectué au sein du système familial. Ces programmes, connus aux Pays-Bas sous le nom de «Families First» (Berger & Spanjaard, 1999), en Allemagne sous le nom de «Family Activation Management» (Pieper, 2013), ou du «Homebuilders Model» (Kinney et al., 1991), ou encore, plus récemment, sous le nom de «Multisystemic Therapy» (MST, Henggeler & Lee, 2003; Swenson & Henggeler, 2005) et de «Functional Family Therapy» (FFT, 2005), ont fait l'objet d'une évaluation systématique et obtiennent de bons résultats à des coûts nettement moins élevés que ceux des soins résidentiels.² Toutes les formes d'intervention de cette tradition apportent une assistance aussi peu invasive, aussi brève et aussi structurée que possible, en impliquant activement les membres de la famille.

Aux Pays-Bas, certains de ces programmes (provenant principalement des États-Unis) ont été introduits dès 1990, et complétés par des éléments de la psychologie du développement et de la théorie de l'apprentissage, et par des instruments du modèle de compétence (Berger & Spanjaard, 1999; van Vugt & Berger, 1999; Spanjaard & Haspels, 2005). Aux Pays-Bas, les développements

² Les bons résultats de l'évaluation ne doivent pas occulter le fait que certains enfants et jeunes ne peuvent pas être suffisamment aidés au sein de leur famille, et requièrent d'autres formes d'aide en dehors de la famille d'origine.

sont explicitement orientés vers les tâches de développement des enfants, des jeunes et de leurs parents (Cassée, 2019). Ils dépassent l'approche plus axée sur la thérapie familiale des programmes anglo-saxons, généralement dirigés par des spécialistes formés en psychologie. En Allemagne, les programmes basés sur les modèles américains ont été introduits un peu plus tard sous des noms tels que «FamilienAktivierungsManagement» (gestion de l'activation des familles), «Familien im Mittelpunkt» (la famille au centre) ou «Familienkrisenhilfe» (aide aux familles en crise). Il s'agit d'adaptations de modèles américains, laissant de côté les extensions explicites relevant de la psychologie du développement des programmes mis en pratique aux Pays-Bas (EREV, 1997; Klein & Römisch, 1996, 1997; Römisch, 1998).

TOC-FAM – le travail orienté vers les compétences et vers les risques en famille – reprend les axes de développement exposés ici, et met l'accent sur une approche structurée et tournée vers le quotidien. TOC-FAM a été développé, mis en œuvre et évalué comme méthodologie manualisée, en coopération avec des services spécialisés pour le travail de proximité avec les familles. Le modèle est dit «orienté vers les compétences», car il vise à responsabiliser et à stimuler les parents et les enfants sur une base diagnostic, pour leur permettre de faire face avec succès aux tâches du quotidien, c'est-à-dire de manière compétente (voir chap.3 pour de plus amples détails). Un nouvel aspect est l'orientation vers les risques (chap.4), qui a gagné en importance dans le cadre de la différenciation des mesures de protection de l'enfance et de la professionnalisation des autorités de protection de l'enfant.

1.2 *TOC-FAM est une méthodologie*

La méthodologie TOC-FAM est un développement innovant pour le travail de proximité avec les familles. Une méthodologie est un modèle d'action basé sur la théorie, développé par un centre de recherche comme un «produit semi-fini» et mis en œuvre et développé dans un processus co-productif avec les services spécialisés. Les théories actuelles sont sélectionnées, mises en relation et mises à disposition sous forme d'outils de travail, de grilles, de listes de contrôle et de modèles de rapports pour l'ensemble du processus de planification de l'aide (Cassée, 2019; Cassée & Los-Schneider, 2010).³

Définition

Nous entendons par méthodologie un modèle d'action fondé sur la théorie et appliqué de manière comparable comme norme par plusieurs prestataires de services. Une méthode englobe les étapes de travail et les procédures de diagnostic, de planification et de conception d'interventions ainsi que de l'évaluation.

³ Différentes méthodologies sont développées pour les différents domaines d'action du travail social: TOC-PLAFO (travail orienté vers les compétences en foyer de mineurs), TORC-JUMIN (travail orienté vers les risques et les compétences en domaine de la justice pénale des mineurs). D'autres sont en préparation (voir www.kompetenzhoch3.ch pour des informations actuelles).

En Suisse, la conception du processus axée sur une méthodologie dans le travail avec les familles n'est pas encore très répandue. Bien que l'orientation vers les ressources et les solutions, ainsi que les concepts systémiques de différentes provenances soient des orientations théoriques fréquemment mentionnées, elles ne sont standardisées et évaluées comme des modèles d'action assortis d'instruments correspondants que de manière très rudimentaire. La méthodologie TOC-FAM conjugue l'orientation vers les facteurs de protection/les ressources aux techniques d'entretien systémique et orienté vers les solutions. Les programmes structurés de type MST (Henggeler & Lee, 2003; Swenson & Henggeler, 2005) ou FFT (Sexton & Alexander, 2003) s'adressent aux jeunes, et sont conçus pour un traitement de thérapie comportementale par des spécialistes psychologiquement qualifiés (pour la MST en Suisse, voir www.mst-thurgau.ch).

1.2.1 Modèle pour l'ensemble du processus d'aide

La méthodologie TOC-FAM se comprend comme un modèle pour tout le processus d'aide. Cassée (2019a) explique un modèle de cycle pour le processus d'aide, pour lequel une méthodologie fournit les bases théoriques et les outils professionnels à travers toutes les phases et étapes du processus.

Tableau 1: Étapes du processus TOC-FAM

<i>Processus de diagnostic</i>	<p>1. Prise en charge <i>Une autorité/instance compétente transmet le système client (parents avec enfants) en situation éprouvante à une unité spécialisée TOC-FAM, et lui confie un mandat. Les dossiers disponibles et les expertises sont demandés.</i></p>
	<p>2. Analyse/collecte d'informations <i>Outre les dossiers disponibles et les informations fournies par les spécialistes impliqués, l'on s'informe également de manière systématique et transparente des souhaits de changement des parents et de l'enfant, de données complémentaires sur la situation de vie des parents, leurs capacités éducatives, l'état de développement des enfants et la configuration du réseau social. Des tests psychologiques sont également effectués le cas échéant.</i></p>
	<p>3. Diagnostic/compréhension du cas <i>Les informations recueillies sont condensées sous forme d'hypothèses et de réponses à une série de questions telles que «Que se passe-t-il avec cet enfant, dans sa famille, dans son milieu de vie, quels sont les risques pour son développement, sur quels facteurs de protection peut-on s'appuyer pour planifier l'intervention?».</i></p>
	<p>4. Indication/plan de soutien <i>Quelles sont les interventions nécessaires et appropriées pour stabiliser le système familial et responsabiliser les parents? De quoi l'enfant a-t-il besoin pour son bon développement? Quels sont les objectifs d'action d'une intervention TOC-FAM? D'autres professionnels sont-ils nécessaires pour des évaluations supplémentaires et/ou des interventions?</i></p>

Processus d' intervention	<p>5. Intervention <i>Les objectifs d'action issus de l'indication sont concrétisés sous la forme de points de travail en étroite collaboration avec les membres de la famille, avant de passer aux étapes participatives d'apprentissage et de changement visant à traiter les points de travail prévus.</i></p>
	<p>6. Monitorage <i>La réalisation des objectifs est régulièrement contrôlée (diagnostic d'évolution, évaluations formatives) pendant le processus d'intervention. Le cas échéant, de nouveaux objectifs sont formulés.</i></p>
	<p>7. Conclusion et évaluation <i>À la clôture du dossier, une évaluation sommative de l'ensemble de l'intervention, ainsi qu'une courte enquête sur la coopération avec le système client sont effectuées. Après trois et/ou six mois, la durabilité de la réalisation des objectifs est vérifiée dans le cadre d'enquêtes de suivi.</i></p>

Les services spécialisés TOC-FAM structurent la conception des processus conformément aux étapes présentées dans le tableau 1, du début du processus d'aide au plan de soutien, la révision des objectifs, la clôture et l'évaluation, en passant par le diagnostic et l'indication. La méthodologie fournit des outils appropriés pour les différentes étapes et se distingue ainsi d'autres modèles de conception de processus, tels que par exemple la de Hochuli Freund & Stotz, 2015.

Processus primaires et secondaires

En matière de conception des processus, TOC-FAM fait la distinction entre les processus primaires et secondaires. Les processus primaires couvrent toutes les étapes directement liées au client, c'est-à-dire tous les contacts avec les parents, les enfants et les acteurs de l'environnement de la famille. Les processus secondaires sont des processus liés à l'organisation. Ils doivent être planifiés et structurés au niveau de l'organisation structurelle et fonctionnelle d'un service spécialisé TOC-FAM. En font partie: les processus de communication et de prise de décision, l'accompagnement et le coaching du cas, le contrôle et l'assurance qualité, ainsi que les évaluations inter-cas.

Côté pratique

Les expériences de ces dernières années ont souligné l'importance des processus secondaires. Des processus de communication et de prise de décision définis, ainsi que le suivi et le soutien des assistants familiaux au cas par cas facilitent la conception des processus avec les familles et garantissent un niveau de qualité professionnel. Les coûts de ces processus d'aide doivent être compris dans le calcul des modules TOC-FAM et financés par les autorités commanditaires comme élément indispensable de la prestation.

1.2.2 La méthodologie TOC-FAM: développement et mise en œuvre

Coproduction avec les partenaires de terrain

Une méthodologie est élaborée dans le cadre d'un processus coproductif avec les partenaires de terrain. Entre 2005 et 2009, la méthodologie TOC-FAM s'est d'abord articulée autour de trois modules standard, réalisés en collaboration avec cinq organisations partenaires. Le centre de re-

cherche impliqué a développé une version pilote de la méthodologie, mise en œuvre par les partenaires de terrain dans le cadre du travail direct avec les familles et d'une adaptation des processus organisationnels. Les expériences de mise en œuvre ont conduit à des ajustements des principes de base et outils. Le processus intensif de développement et de mise en œuvre a été accompagné d'une étude d'évaluation (Cassée et al., 2010).

Fondement théorique

Une méthodologie est un modèle d'action dans lequel les contenus de différentes théories sont intégrés et mis en relation les uns avec les autres. La sélection des théories se fait de manière pragmatique: on recherche des approches théoriques qui permettent de comprendre et d'influencer les situations familiales stressantes et les problèmes de développement des membres de la famille tant dans le contexte de vie actuel que sur la base d'expériences biographiques. Les théories de l'objet intégrées servent à décrire et à interpréter les situations quotidiennes dans les familles et les systèmes de socialisation majeurs, susceptibles d'agir comme des facteurs de protection ou de risque pour le développement et l'apprentissage: approches systémiques, théories de la structure et de la dynamique des familles, théories de la socialisation et du développement, et théories de l'apprentissage. Elles intègrent par ailleurs les orientations professionnels et les théories de l'action (responsabilisation et participation, orientation sur l'environnement de vie, techniques d'entretien et méthodes d'observation) permettant de justifier et de concevoir des interventions dans les familles.

Selon la problématique, ces fondements théoriques peuvent et doivent être complétés par d'autres théories de l'explication ou d'action (telles que la psychopathologie de l'enfance et de l'adolescence, les affections psychiques à l'âge adulte, les théories de l'interculturalité/la migration, les théories de la dyssocialité, le travail avec la vidéo, des méthodes utiles), significatives pour les différents prestataires de services. Le service de développement suggère également des compléments spécialisés inclus dans les formations de base ou transmis lors des formations continues pour certains domaines pratiques sélectionnés. Le modèle est ouvert à de tels compléments et peut les intégrer.

Cycle méthodologique

Une fois qu'une méthode a été développée, son adéquation doit être régulièrement vérifiée dans la pratique. Les processus de rétroaction entre la pratique et le centre de recherche garantissent une réflexion et une évaluation pratiques, ainsi qu'un développement transparent du modèle. Les différents prestataire de services ne développent pas leurs propres concepts. Bien plus, une méthodologie est développée dans le cadre d'un processus collectif et coproductif, répondant ainsi de manière efficace et effective aux défis du travail social en tant que profession. Le schéma suivant illustre le processus de développement coproductif d'une méthodologie.

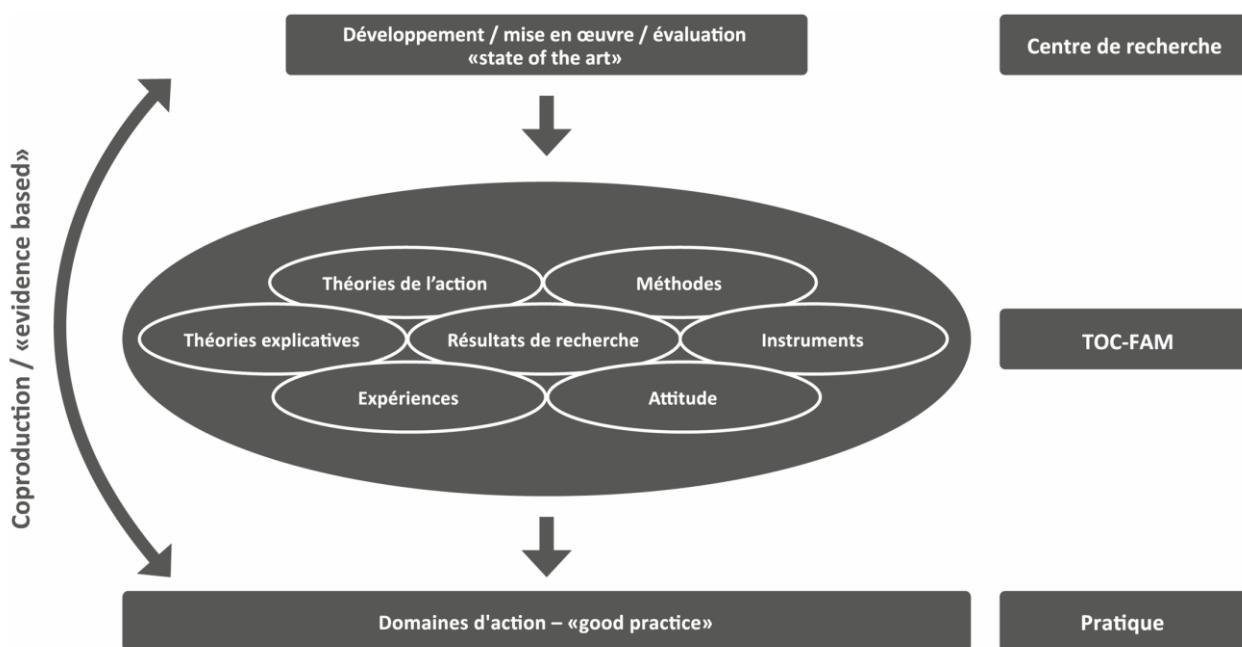


Illustration 1: Développement d'une méthodologie

Côté pratique

Une méthodologie permet de représenter schématiquement le discours spécialisé actuel et de s'assurer que les organisations spécialisées travaillent de manière comparable et selon les dernières découvertes du domaine – «state of the art».

En tant que méthodologie, TOC-FAM permet une aide familiale efficace et peu coûteuse, fournie par des assistants sociaux, évaluée, comparable et fondée sur des données factuelles.

1.2.3 Manualisation

Une comparabilité structurée

La méthodologie TOC-FAM est structurée par des instruments théoriques (formulaires, listes de contrôle, feuilles de notes, techniques, modèles de rapports, etc.) utilisés par tous les membres du personnel d'un service spécialisé TOC-FAM. Cette manualisation sert au traitement professionnel du travail direct avec les familles (processus primaires), ainsi qu'à la documentation au suivi des cas et à l'assurance qualité (processus secondaires). Le présent manuel présente les bases de la méthodologie et ses instruments, et donne des exemples d'application et d'exercices. Les spécificités des différents modules TOC-FAM y sont présentées en détail.

Standardisation et flexibilité, mais pas de recettes prêtes à l'emploi!

Une méthodologie est relativement standardisée, mais ouverte à de nouvelles idées et expériences. La référence à l'ouverture du modèle n'est pas sans importance, car il est souvent reproché à une méthodologie standardisée de simplifier des contextes complexes. On les qualifiera alors