



Réseau Pratiques

La Fiche Pratique

AVIS IMPORTANT

Les fiches et récits d'expériences « Pratiques » sont diffusés dans le cadre du réseau d'échanges d'idées et de méthodes entre les ONG signataires de la « charte Inter Aide ».

Il est important de souligner que ces fiches ne sont pas normatives et ne prétendent en aucun cas « dire ce qu'il faudrait faire » ; elles se contentent de présenter des expériences qui ont donné des résultats intéressants dans le contexte où elles ont été menées.

Les auteurs de « Pratiques » ne voient aucun inconvénient, au contraire, à ce que ces fiches soient reproduites à la condition expresse que les informations qu'elles contiennent, soient données intégralement y compris cet avis. Si elles sont citées, la source (Réseau Pratiques) et les auteurs doivent être mentionnés intégralement.

EVALUER LA QUALITE D'UN ACCOMPAGNEMENT FAMILIAL

ACCOMPAGNEMENT FAMILIAL	
Acteurs	ATIA http://www.atia-ong.org/
Date	Décembre 2016
Auteurs	Adrien Cascarino, Responsable de Programme, Chargé d'appui technique accompagnement familial, ATIA 2014-2016
Relecteur	Vincent Griffaton
Mots clés	Accompagnement Familial – Evaluation – Superviseur – Travailleur social – Visite à domicile
Résumé	<p>Une des tâches des superviseurs est d'accompagner régulièrement les travailleurs sociaux lors de visites à domicile afin d'évaluer la qualité de l'accompagnement effectué auprès des familles vulnérables. Comment peuvent-ils évaluer la qualité de cet accompagnement en une seule visite ?</p> <p>S'il semble impossible de formaliser une check-list objective et commune qu'il suffirait de cocher pour qualifier la qualité de l'accompagnement, cette fiche vise à fournir au superviseur une liste de questions qu'il doit se poser avant, pendant et après la visite et lorsqu'il doit faire un retour au travailleur social.</p> <p>Il est absolument nécessaire de ne pas évaluer le travailleur social à partir du nombre d'objectifs résolus par la famille : la pierre angulaire de l'accompagnement familial est que la famille doit identifier et résoudre ses objectifs par elle-même et évaluer le travailleur social en fonction des objectifs de la famille revient à dire qu'il s'agit en fait des objectifs du travailleur social (sans compter les effets pervers d'une telle évaluation qui pousse le travailleur social à devenir très directif avec la famille accompagnée).</p>

1. Points principaux à vérifier

Avant, pendant et après la visite à domicile, voici les principales questions que doit se poser le superviseur :

- Avant la visite (durant le briefing) :
 - Le dossier de la famille est-il complet ?
 - Est-ce que le travailleur social connaît la famille ? Est-ce qu'il la présente de manière exhaustive et sans jugement moral (voir la note Pratique : « Présenter le cas d'une famille ? ») ? Est-il capable d'analyser la relation qu'il a actuellement avec la famille ?
 - Est-il content/enthousiaste à l'idée de visiter la famille ?
 - A-t-il un plan d'action pour aider la famille à atteindre les objectifs qu'elle a identifiés ? A-t-il un plan d'action pour cette visite en particulier (on limite en effet trop souvent les objectifs de visite aux objectifs AF) ?
- Pendant la visite :
 - Est-ce que la famille est contente / enthousiaste quand elle voit le travailleur social ? Est-ce que les membres de la famille parlent facilement au travailleur social et de manière spontanée (sans que le travailleur social ait besoin de poser des questions) ? Est-ce qu'ils regardent le travailleur social quand ils lui parlent ? Quel est leur langage corporel ?
 - Est-ce que le travailleur social présente son superviseur de façon claire et respectueuse à la famille ?
 - Parle-t-il à tous les membres de la famille présents durant la visite à domicile ?
 - Parle-t-il aux membres de la famille sans jugement moral ? Est ce qu'il respecte leurs choix ?
 - Parle-t-il à la famille de manière participative et non directive ? Par exemple, pour rappeler les discussions de la dernière visite, demande-t-il : « est ce que vous vous souvenez de ce dont on a parlé la dernière fois ? » (approche participative) ou « êtes-vous allé au centre de santé comme on l'avait décidé la dernière fois ? » (approche directive)
 - Donne-t-il des informations pertinentes et justes à la famille (à propos des services proposés par d'autres organismes, à propos des problèmes de santé, ...) ?
- Après la visite (durant le débriefing) :
 - Est-ce que le travailleur social est capable d'analyser ce qu'il s'est passé pendant la visite à domicile ?
 - A-t-il bien observé le langage corporel de la famille et a-t-il été capable d'identifier des choses qui n'ont pas été exprimées verbalement par la famille ?

- Est-il capable de modifier (ou de confirmer) son plan d'action initial en fonction de ce qu'il s'est passé pendant la visite ?
- Est-il capable de faire des hypothèses pour expliquer les comportements de la famille qui (lui) ont semblé irrationnels ou contradictoires a priori ?

2. Comment faire un retour au travailleur social pour l'aider à s'améliorer

Partie à écrire