

DU COACHING SUR MESURE POUR LES TISF

La fédération du Rhône a récemment mis en place des séances individuelles de coaching afin de prévenir l'usure professionnelle chez les TISF. Un plus qui permet de s'adapter aux nouvelles contraintes du métier.

C'est à la suite d'une réorganisation de l'activité famille en 2012 que la fédération du Rhône (69) a amorcé la réflexion. « L'idée était de créer des territoires d'activité, afin de mieux coordonner les Techniciennes de l'intervention sociale et familiale (TISF) », explique Marie-Noëlle Mondésert, responsable du service Famille à la fédération du Rhône, « un poste de référente sociale a été mis en place pour assurer cette coordination. » Cette évolution a été l'occasion d'un constat sur le quotidien des TISF : « les plus anciennes avaient des difficultés à se retrouver dans les attentes actuelles de leur profession », analyse la responsable de service, qui a passé beaucoup de temps auprès des TISF

au moment de la réorganisation. Derrière ces difficultés se profilent des problématiques familiales de plus en plus complexes. « De nombreuses personnes interviennent auprès des familles, ce maillage de partenaires oblige à être très professionnel, et à bien connaître la place de chacun des intervenants », commente Nicole Noël, présidente de la fédération ADMR du Rhône. Au-delà, c'est aussi la distance prise avec le cœur de métier qui a pu amener à un décalage entre les missions attendues et la vision des salariées. « En raison de la perte d'heures des services familles, certaines TISF ont dû développer d'autres tâches, proches de celles effectuées d'habitude par les auxiliaires de vie », note

Nicole Noël, « il a fallu recentrer leur action, et de fait, nous avons stabilisé l'activité famille. »

Douze séances d'une heure

À la suite de la réorganisation, la fédération a d'abord proposé aux 20 TISF deux journées de formation collective sur les outils professionnels (dossier de transmission, etc.), et mis en place une analyse de pratique effectuée par une psychologue connaissant bien le quotidien des TISF. « Malgré cela, certaines salariées rencontraient de vraies difficultés au jour le jour », indique la responsable du service famille. D'où la décision de proposer aux sept TISF, du territoire concerné, des

séances individuelles de coaching, sur la base du volontariat, et ce, à raison de douze séances d'une heure, au rythme d'une fois tous les quinze jours. L'objectif du programme est clair : apprendre à bien évaluer le besoin et les attentes des familles, se réapproprier

ses missions. « Si la famille n'est pas d'accord avec la TISF, personne ne peut avancer », souligne Marie-Noëlle Mondésert, « il y a un véritable enjeu afin de déterminer dans quelle limite la TISF peut agir sans s'épuiser. » Car le but est aussi de prévenir l'usure professionnelle chez les salariées, très sollicitées par des problématiques sociales souvent lourdes.

Concrètement, le coaching mis en place est assurée par Valérie Richard-Tignol, intervenante Adyfor spécialisée notamment sur des thématiques telles que la gestion de conflit et les limites professionnelles. « Nous évoquons différentes situations familiales, afin d'avoir une base de réflexions pour tisser de nouveaux axes de travail adaptés aux besoins des familles et à la mission des professionnelles », explique la formatrice,

« l'objectif est également de donner la possibilité aux TISF de se saisir des supports écrits qui servent à la transmission, à la traçabilité de leur travail, et surtout à rendre lisible avec l'accord des familles, un travail de mise au point régulier, entre l'aidant et l'aidé. » Une

allusion aux fameux « dossiers verts », sur lesquels un compte-rendu des premières interventions doit être noté, afin notamment de définir les missions de la TISF au sein de la famille. « Cet outil nécessite peut-être des améliorations mais en l'état, les professionnelles et moi-même, analysons l'intérêt de son utilisation pour l'ensemble des situations familiales rencontrées, notamment celui de clarifier sa mission, de se saisir des réussites et des efforts encore à fournir, pour la professionnelle et pour le parent », explique Valérie Richard-Tignol.

Enjeu de réassurance

À l'arrivée, les TISF peuvent ainsi travailler sur leur identité professionnelle, et reprendre confiance dans un métier pour lequel elles

sont passionnées. « Je reprends avec elles quel est l'intérêt du métier, pour la famille, mais aussi pour elles », précise la formatrice, « il faut remettre de la distance pour se protéger, mais aussi pour bien prendre en considération l'autre et ne pas être déçu de ce qu'il peut donner. » Pour les professionnelles, ce suivi individuel ouvre aussi la porte à un travail en profondeur. « Elles ont ainsi la possibilité de dire ce qu'elles ne peuvent pas toujours exprimer en séances collectives », note Marie-Noëlle Mondésert.

À terme, il s'agit aussi de permettre aux TISF de signaler les situations où leur intervention n'est plus possible, notamment les cas de maltraitance. Une façon de re-sécuriser le quotidien d'un métier sur lequel pèse beaucoup de contraintes, car les TISF sont au cœur des familles. « Avec ce coaching, il y a finalement un enjeu de professionnalisation : des prestataires, nous devenons partenaires des autres intervenants qui gravitent autour des familles », indique la responsable du service famille. ■

Catherine de Coppet



GILBERTE BAEZA, BÉNÉVOLE DE L'ASSOCIATION DE VERNAISON (RHÔNE)

les familles, à demeure pendant plusieurs jours. Les choses ont évolué avec le développement de la contraception et le travail des femmes. Les salariées savaient aider une maman, repasser, faire la cuisine, mais étaient moins préparées sur les objectifs éducatifs, le rôle de renforcement de la parentalité, etc.

Le Lien. Votre association emploie cinq TISF, et vous avez été impliquée dans la restructuration du service famille dans la fédération du Rhône. Comment avez-vous vu évoluer le métier de TISF ?

Gilberte Baeza. Le métier de TISF est né en 1946, à la sortie de la Seconde Guerre Mondiale, dans une période où la natalité était de nouveau importante. Leur métier se focalisait sur la périnatalité, notamment avec l'aide aux mères en zones agricoles. À l'époque, on les appelait « aides familiales », car elles restaient vraiment dans

difficultés familiales et sociales. Le rôle des services sociaux s'est considérablement accru par ailleurs. Les TISF interviennent de plus en plus dans le champ de la prévention, notamment de la maltraitance.

Le Lien. Quel est l'enjeu d'un coaching individuel chez ces salariées ?

G. B. Cela peut les aider dans le passage à l'écrit, mais aussi dans l'échange avec les familles sur les situations vécues. C'est important. L'objectif est aussi de maintenir le service famille, avec une professionnalisation et une vraie reconnaissance du savoir-faire des salariées. L'ADMR s'adapte ainsi aux besoins des familles d'aujourd'hui tout en permettant aux TISF de conserver ce métier pour lequel elles donnent énormément.

G. B. Il y a énormément de familles où les femmes travaillent, de familles monoparentales mais aussi de familles isolées. Avec la mobilité qu'a permis la modernité, beaucoup de gens se retrouvent loin de leurs proches, ce qui n'aide pas en cas de