

Mots-clé : TISF, suppléance familiale, compétences professionnelles, évaluation

Titre: Tillard Bernadette, Observation ethnographique des interactions TISF – familles, Rapport final, juillet 2004. Etude financée par le Conseil régional du Nord- Pas-de-Calais.

Objet : étude dans le Nord-Pas-de-Calais, du métier et de l'activité des techniciennes d'intervention sociale et familiale (TISF), profession peu répandue et peu étudiée. L'objectif est d'évaluer le soutien apporté par les TISF aux parents, l'adéquation entre interventions et besoin, les formes de négociation de l'intervention, l'articulation avec d'autres aides.

Méthodologie : observation participante d'interventions pendant 3 mois, puis entretiens auprès de 5 TISF volontaires (p. 79) et de familles (le nombre de familles n'est pas précisé).

Résumé : Après une présentation du métier de TISF et de la méthode ethnographique, une première partie est consacrée à la description des contextes et du déroulement des interventions observées. Puis, l'auteur propose une catégorisation des tâches de la TISF. Dans un troisième temps, elle analyse les modes d'implication des parents. L'interrogation porte sur la légitimité que les familles accordent à l'intervention et sur les compétences reconnues aux TISF. L'étude montre des différences selon que l'intervention est financée par la CAF ou l'ASE. Dans le premier cas, la TISF est perçue comme aide ménagère, ses conseils éducatifs sont perçus comme une ingérence. Dans le cas d'un financement ASE, l'intervention de la TISF est une alternative au placement, les parents placent beaucoup d'espoir dans les TISF, mais leur coopération dépend des événements de la vie quotidienne.

B. Tillard décrit ensuite les conditions d'exercice du métier, puis les qualités attendues d'une TISF sont énumérées selon les différents points de vue. Les familles attendent un intérêt pour leurs préoccupations et le soutien de leurs initiatives, elles apprécient l'accessibilité de la TISF. Les TISF mettent en avant l'écoute, la remise en question, la discrétion, les capacités d'observation et de diagnostic. Les encadrants exigent des TISF une capacité à faire un diagnostic, à ajuster la prestation aux besoins et à s'adapter. Une partie d'entre eux insiste sur le maintien d'une distance dans la relation avec la famille, ce qui est en contradiction avec l'attente exprimée par les familles.

Résultats : Le métier de TISF se distingue par la combinaison du mode d'intervention à domicile et des objectifs de suppléance familiale: les tâches domestiques « servant l'objectif d'éducation ». Ainsi les interventions CAF servent souvent au dépistage de risques de négligence. L'adéquation des interventions financées par l'ASE trouve ses limites dans le manque de sécurité sur la durée de l'aide, ainsi que dans la faible coordination de l'ensemble des mesures en cours. L'auteur souligne le « *contexte inégalitaire de ce qui est nommé contrat, mais qui en raison de l'asymétrie entre le pouvoir de la famille et celui des intervenants sociaux et/ou du juge ressemble à l'acceptation d'une contrainte* » (p. 101) . Néanmoins, les TISF parviennent à créer des relations de confiance et participent au renforcement du réseau social des familles.

Intérêt: L'enquête ethnographique permet de retracer les conditions de vie extrêmement précaires des familles, de contextualiser les interactions observées ainsi que de comparer les ambitions des intervenantes avec les attentes des familles. Cette étude donne un éclairage contrasté sur les enjeux et contextes de ce mode d'aide socio-éducative à domicile et intéressera tous ceux qui s'interrogent sur les relations entre professionnels les usagers du social.