



Plan d'études Cours de Case Management AI en français

Cours réalisé en collaboration avec le Centre de Formation AI

Session du 9 mars au 26 juin 2020

13 septembre 2019

Lukas Leber, lic.iur. Directeur d'études en Case Management

Table des matières

1	Compréhension du Case Management	3
2	Aperçu des possibilités de formation continue	3
	2.1 Cours de spécialiste axé sur la compétence méthodologique	3
	2.2 Formation avancée CAS en Case Management axée sur l'ancrage institutionnel	3
3	Formation en case management en collaboration avec le centre de formation AI	4
	3.1 Objectifs	4
	3.2 Conditions d'admission	4
4	Description des modules	5
5	Enseignants et directeur des études	9

1 Compréhension du Case Management

Le Case Management est un concept d'intervention structuré permettant l'organisation des processus de conseil et de soutien aux personnes, en situations problématiques complexes et faisant appel à différents services professionnels (p.ex. centres de consultation, institutions de réinsertion, assurances sociales). Au vu de la participation simultanée de différents acteurs, il est essentiel que les prestations d'aide soient planifiées, organisées et coordonnées en fonction des besoins. Pour un temps défini, les Case Managers se chargent de la conduite des processus, afin que les aides adaptées aux situations particulières soient accessibles de manière optimale dans un contexte de soutien élargi. Un accent particulier est accordé à la participation et coresponsabilité des clientes et clients. Le Case Management s'oriente sur le potentiel existant des personnes et de leur entourage, en prenant en considération les univers de vie individuels. Ce positionnement orienté ressources soutient les clientes et clients dans le renforcement de leur capacité de résilience et dans le développement de leurs propres solutions.

Au-delà des procédures de conduite de cas, le Case Management demande un développement du système d'assistance : en effet les bases d'un bon Case Management reposent sur le fait que les différents prestataires collaborent en partenariat et de façon structurée dans le sens d'une gestion de réseau efficace dans l'intérêt d'un soutien optimal des clientes et clients. Les conditions nécessaires doivent donc être élaborées et soutenues par toutes les parties prenantes. Par conséquent, le Case Management au sens d'un concept global de gestion repose toujours sur les deux piliers de la gestion de cas et de la conduite du système.

La transposition et application des concepts du Case Management exige une qualification appropriée aux exigences spécifiques. En plus d'amples connaissances des procédures, le personnel qualifié doit être en possession de compétences élevées en conseil, coopération, réseau, d'une large palette méthodologique et de capacités de réflexivité.

2 Aperçu des possibilités de formation continue

La Haute école spécialisée bernoise offre de nombreuses possibilités de formation continue dans le domaine du Case Management.

2.1 Cours de spécialiste axé sur la compétence méthodologique

Une attestation de cours est obtenue à l'issue du cours de spécialiste et ce cours peut être suivi indépendamment de la formation avancée.

2.2 Formation avancée CAS en Case Management axée sur l'ancrage institutionnel

Le cours de spécialiste peut être crédité dans le cadre de la formation avancée CAS en Case Management de la Haute école spécialisée de Berne. La condition préalable à la participation à la formation avancée CAS en Case Management est d'avoir suivi le cours de spécialisé, ainsi que 4 jours de cours reconnus du programme de formation du CFAI. La formation avancée mène à l'obtention d'un « Certificate of Advanced Studies » en Case Management" de la Haute école spécialisée de Berne, pour autant que les conditions d'admission soient remplies et que l'étudiant ait réussi le contrôle des acquis.

3 Formation en case management en collaboration avec le Centre de formation AI

La Haute école spécialisée de Berne propose une formation spécifique en collaboration avec le Centre de formation AI. La formation prévue s'oriente sur les contenus des cours réguliers.

Contenus de la formation prévue en langue française

Contenu	Enseignant	Lieu	Date	Durée
1 Introduction: Bases du Case Management et développement de la pratique	Philipp Gloor (Lukas Leber)	BFH Berne 203	9 mars 2020	1 jour
2 Intake et Assessment Evaluation initiale	Madeleine Bähler	Grand Hôtel des Bains, Yverdon	2/3 avril 2020	2 jours
3 Entretiens motivationnels	Françoise Nussbaumer	Grand Hôtel des Bains, Yverdon	4/5 mai 2020	2 jours
4 Plan d'action et travail de liaison: Planification des mesures en fonction des objectifs	Philipp Gloor	Grand Hôtel des Bains, Yverdon	28/29 mai 2020	2 jours
5 Monitoring et évaluation: Pilotage, suivi, observation, évaluation et adaptation, finalisation	Philipp Gloor	BFH Berne 203	26 juin 2020	1 jour
				8 jours

Les participant/e/s développent une compréhension de l'approche du Case Management. Ils s'orientent sur les étapes classiques du procédé et acquièrent des connaissances pratiques et théoriques sur la gestion de cas. Après la formation, ils sont en mesure de recourir à des connaissances de base sur l'application pratique des étapes du procédé pour la gestion de cas individuels en Case Management.

3.1 Objectifs

Les étudiant(e)s

- savent comment transposer dans la pratique les étapes du processus en Case Management
- savent, dans le cadre de la gestion du cas, comment conduire de manière ciblée et orientée solution, planifier, réaliser, vérifier et évaluer
- possèdent de larges compétences de conception de processus de conseil
- évaluent adéquatement l'importance de l'orientation ressources pour un soutien efficace lors de cas individuels
- sont en mesure d'intégrer différentes personnes et institutions dans le but d'une coopération réussie dans le processus de soutien

3.2 Conditions d'admission

Les participant(e)s au cours possèdent une solide expérience métier dans le domaine de la santé ou du travail social ou ont un lien concret avec le Case Management dans un autre domaine d'application du CM (p.ex. assurance).

4 Description des modules

Module 1 : Introduction : Bases du Case Management et développement de la pratique

Brève description contextualisée

L'introduction donne les bases du concept d'intervention Case Management et offre une vue d'ensemble sur le management du cas et la gestion du système. Les différents rôles et fonctions dans le Case Management y seront abordés. De la sorte, les étudiant(e)s seront en mesure de situer les unités de cours, resp. les contenus ci-dessous dans le contexte général.

Objectifs d'apprentissage

Les étudiant(e)s

- connaissent le développement et les possibilités d'application du Case Management dans différents domaines d'action
- comprennent le concept en tant que processus évolutif sur le plan de la gestion de cas et de la conduite du système
- connaissent les principes d'action du Case Management et ont connaissance de la logique des étapes de la procédure

Contenus

- Vue d'ensemble du concept d'intervention du Case Management
- Développement historique et questions du transfert dans le contexte suisse
- Gestion de cas : conseil, conduite et construction du réseau en Case Management
- Gestion du système : organisation et mise en réseau des services
- Rôles et fonctions des Case Managers
- Assurance qualité et développement du concept d'action

Références littéraires

- Monzer, M., (2013), Case Management Grundlagen, Heidelberg.
- Neuffer, Manfred (2013). Case Management. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien. Weinheim und München.
- Wendt, Wolf Rainer, Löcherbach, Peter (Hrsg.) (2009). Standards und Fachlichkeit im Case Management. Heidelberg u.a.

Module 2 : Intake et assessment : Evaluation initiale

Brève description contextualisée

Le Case Management est une approche spécialement conçue pour aborder et gérer des situations complexes nécessitant l'implication de plusieurs acteurs. Travailler selon le concept du Case Management requiert une collaboration constructive entre le Case Manager, le client et les autres personnes et organisations impliquées. Puis il s'agit de développer un plan d'action individualisé et de le communiquer.

La première étape du processus, appelée intake, permet d'analyser la situation initiale du client, telle qu'elle est présentée. Pour cela, il faut identifier les critères qui justifient ou non un travail selon la méthode du Case Management pour cette situation. Si l'approche du Case Management semble indiquée et justifiée, il s'agit ensuite d'expliquer le processus au client et aux autres acteurs impliqués. Dans un deuxième temps, appelé assessment, la situation du client est évaluée de manière globale. En collaboration avec le client et d'autres spécialistes, cette étape permet de définir plus précisément les besoins de soutien et les ressources du client qui serviront de base pour l'élaboration des objectifs et du plan d'action. C'est l'occasion de construire une relation de collaboration constructive avec le client et de clarifier les attentes réciproques.

Objectifs d'apprentissage

Les étudiant(e)s

- connaissent les principaux critères pour travailler selon le Case Management
- se sont familiarisés avec les fonctions essentielles de l'évaluation initiale (intake et assessment)
- connaissent des techniques de structuration, visualisation et documentation pour cette phase

- sont en mesure d'analyser des situations complexes de manière structurée, en tenant compte des besoins de soutien du client et des ressources disponibles en vue d'une collaboration constructive, centrée sur des objectifs

Contenu

- Concept et cadre pour initier le processus du Case Management
- Construire une relation de collaboration constructive avec le client et élaborer un contrat
- Techniques pour la visualisation telles que le génogramme, l'écocarte, la carte mentale
- Techniques de questionnement
- Evaluation des ressources et de l'espace social
- Documentation

Références littéraires

- Fenouillet, Fabien (2016). Les théories de la motivation. Paris : Dunod.
- Gobet, P. (2008). Le case management : Quelles vertus lui prêter ? *Dépendances*, Décembre 08-N°36, 9-11.
- Neuffer, Manfred (2013). *Case Management. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien*. Weinheim und München: Beltz Juventa.
- Woodtly, R. La Gestion des cas : Définitions et objectifs. *Coordonner-connecter-renforcer. Dossier Case Management*, 4-6.

Module 3 : Plan d'action et travail de liaison : Planification des mesures en fonction des objectifs

Brève description contextualisée

Pour une aide efficace, un plan d'action est central ; il doit tenir compte des besoins du client, des ressources disponibles et viser à atteindre des objectifs définis ensemble. Si ces aspects font l'objet d'un contrat négocié entre les différents acteurs, la motivation de collaborer et de participer au changement sera renforcée. D'autre part, le suivi et l'évaluation du processus ainsi que la durabilité des solutions en bénéficieront.

La planification des mesures est un processus qui se fait par étapes. Habituellement, c'est le Case Manager qui fera un travail préparatoire avec le client. Puis, dans le cadre d'une conférence réseau qui réunit les principaux partenaires, on élaborera ensemble les objectifs et le plan d'action définitifs. Ce plan d'action est la base qui permettra ensuite la mise en œuvre des prestations d'assistance, ainsi que le pilotage et l'évaluation de la démarche globale.

Le travail de liaison nécessite des stratégies spécifiques pour favoriser la collaboration avec des partenaires ; elles permettront au client d'atteindre les objectifs définis en vue du changement souhaité.

Objectifs d'apprentissage

Les étudiant/e/s

- savent préparer et élaborer des plans d'action avec des objectifs et mesures de manière systématique, collaborative et adaptée à la situation
- connaissent des méthodes de dialogue et outils de négociation pour cette étape
- sont en mesure d'identifier des partenaires importants et d'animer une conférence réseau

Contenu

- Signification et importance de l'élaboration d'objectifs avec les clients et les autres acteurs
- Formuler des objectifs vérifiables dans un cadre temporel
- Elaboration des objectifs avec le client
- Identifier les acteurs importants pour favoriser la mise en œuvre des prestations d'assistance (analyse du réseau)
- Coopération constructive centrée sur les objectifs
- Animer des conférences de réseau
- Agir en fonction d'un contrat

Références littéraires

- Dumoulin, Philippe (2003). *Travailler en réseau: Méthodes et pratiques en intervention sociale*. Paris : Dunod

- Krogerus, Mikael & Tschäppeler, Roman (2012). *Le livre des décisions. De Bourdieu au Swot, 50 modèles à appliquer pour mieux réfléchir*. Paris : Alisio Leduc.s.
- Le Boterf, Guy (2008). *Travailler efficacement en réseau*. Paris : Eyrolles.
- Neuffer, Manfred (2013). *Case Management. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien*. Weinheim und München: Beltz Juventa.

Module 4 : Entretiens motivationnels

Brève description contextualisée

Le succès en Case Management et en conseil dépend fortement de la prise de conscience (perception) de la motivation propre du client, respectivement de la cliente, puis d'adapter la conduite de l'entretien en fonction du degré de motivation au changement. Lorsque la collaboration entre le soutien professionnel et le client ressemble à une danse entre deux partenaires d'égal à égal, il devient possible d'utiliser et de promouvoir la motivation au changement de la part du client et de trouver un nouvel accès aux ressources existantes.

Même si parfois cela ne semble pas être le cas – tous les clients sont motivés, mais pas forcément pour les changements que nous imaginons pour eux... c'est alors qu'il convient d'appliquer le concept d'entretien motivationnel (« Motivational Interviewing » selon Miller/Rollnick), développé à la base pour l'aide lors de dépendances, entretien visant à soutenir les personnes à repenser, voire réviser leur opinion sur leurs propres comportements en tenant compte de leurs valeurs et motivations. L'ambivalence accompagnant chaque processus de changement est alors clarifiée, ce qui renforce la responsabilité personnelle lors du processus de changement.

Objectifs d'apprentissage

Les étudiant/e/s

- se font des réflexions et développent une position de conseil basée sur des principes humanistes, qui leur permet d'utiliser ce qu'offrent les client(e)s comme point de départ de la coopération,
- connaissent les quatre processus (étapes) de l'entretien motivationnel et reconnaissent leur congruence avec le concept de gestion du « Case Management »,
- connaissent et exercent les compétences essentielles de communication de l'entretien motivationnel,
- comprennent les signaux dans le langage des clients, au regard de leur volonté au changement et de leur confiance et sont capables d'appliquer de manière ciblée les méthodes de gestion d'entretien dans le but d'accompagner les personnes lors d'important processus de changement et de situations de vie difficiles et afin de les conforter sur leur parcours (voie).

Contenus

- Attitude et méthodes de l'entretien motivationnel en relation avec les prémisses et principes du conseil systémique
- Clarification du mandat et conseil dans un contexte contraignant
- Comprendre le refus de coopération comme un comportement amenant une solution et travailler avec ceci de manière constructive (et l'exploiter de manière constructive)
- Gestion des ambivalences, dissonances et résistance lors de discussions

Références littéraires

Stephen Rollnick et William R. Miller et Christopher C. Butler ; InterEditions

Module 5 : Monitoring et évaluation : Pilotage, suivi, observation, évaluation, adaptation et évaluation finale

Brève description contextualisée

Fournir des prestations se fait selon les objectifs fixés contractuellement, le Case Manager coordonne cela avec toutes les institutions et personnes concernées. Le monitoring implique le contrôle de la mise en œuvre des mesures définies, afin de faire des adaptations ou changements si nécessaire.

Dans cette étape de réalisation des mesures, le pilotage attentif et l'évaluation régulière permettent d'éviter l'interruption du processus et de garantir la stabilité du réseau. Cela nécessite des contacts réguliers avec le client et la circulation des informations au sein du réseau. Le monitoring est un

préalable important pour l'évaluation finale du Case Management. Durant toute la démarche et surtout au terme du processus, il s'agit d'évaluer l'utilité des mesures en vue des objectifs avec le client et ensuite dans le cadre d'une conférence réseau avec l'ensemble des acteurs. L'évaluation finale permet d'honorer l'engagement de chacun, prendre conscience des facteurs clés qui ont contribué à la réussite, discerner les écueils et leçons à apprendre et clore la démarche.

Objectifs d'apprentissage

Les étudiant(e)s

- connaissent les facteurs déterminants pour une bonne mise en œuvre des mesures
- sont sensibilisés par l'importance du pilotage et de l'évaluation dans le processus de Case Management
- réfléchissent aux possibilités d'évaluation et à la nécessité d'adapter les mesures en cours de route
- se familiarisent avec des méthodes d'information et d'évaluation dans le cadre d'un réseau
- savent clore un processus de Case Management de manière professionnelle

Contenu

- Mise en œuvre des mesures, pilotage et évaluation dans le cadre du Case Management
- Signification des évaluations et adaptations des mesures
- Evaluer si les mesures et prestations sont adéquates et efficaces
- Gérer l'information au sein du réseau
- Identifier les déficits et manques au niveau des prestations
- Analyser l'utilité des interventions (professionnelles et autres)
- Renforcer et stabiliser les acquis
- Méthodes pour clore la gestion d'un cas

Références littéraires

- Bridges, William (2014). *Les transitions de la vie. Comment s'adapter aux tournants de notre existence ?* Paris : InterEdition.
- Mormesse, Marie (2015). *L'évaluation du travail social. Une nécessité impossible ?* Paris : L'Harmattan.
- Pépin, Charles (2016). *Les vertus de l'échec.* Paris : Allary.

5 Enseignants et directeur des études

Enseignants

Madeleine Bähler, chargée de cours BFH, coach, animatrice et intervenante en développement organisationnel, pro-action, Birsfelden
info@pro-action.ch

Philipp Gloor, chargé de cours BFH, spécialiste en réadaptation, manager des contrats, Office AI Neuchâtel
philipp.gloor@ne.oai.ch

Françoise Nussbaumer, chargée de cours BFH, conseillère en réadaptation, Office AI Genève
francoise.nussbaumer@ge.oai.ch

Directeur des études

Lukas Leber, lic. en droit, dipl. assistant social dipl, chargé de cours et chef de projets BFH, domaine travail social, BFH, Berne
lukas.leber@bfh.ch