

MANUEL A L'USAGE DES ANIMATEUR DU VOLET ACCOMPAGNEMENT FAMILIAL

Année 2010



Enfants du Sahel Burkina Faso et Enfants & Développement – BP 5577 Ouagadougou 02 – Burkina Faso

Tél : (00 226) 50 36 97 81 – E mail : virginie.toussaint@enfantsetdeveloppement.org

SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| 1 - Objectif général du volet accompagnement familial | 4 |
| 2 – Objectif spécifique du volet accompagnement familial | 4 |
| 3 – Historique et justification de l’approche accompagnement familial | 4 |
| 4 – A qui s’adresse le volet accompagnement familial ? | 5 |
| 4.1 – Les familles cibles du volet accompagnement familial | 5 |
| 4.2 – Les critères de sélection des familles | 6 |
| 4.3 – Les limites de l’accompagnement familial | 6 |
| 5 – Qui mène les activités du volet accompagnement familial ? | 7 |
| 6 – Services proposés aux familles par le volet accompagnement familial | 8 |
| 7 – Pertinence de l’approche d’accompagnement familial | 9 |
| 8 – Comment expliquer les progrès rapide des familles sans qu’aucune aide caritative directe ne soit apportée aux familles par le volet AF ? | 10 |
| 9 – Un réseau de partenaires dense et solide : un aspect essentiel pour un projet d’accompagnement familial | 12 |
| 9.1 – Objectif principal d’un réseau de partenaires dense et efficace | 12 |
| 9.2 – Objectifs spécifiques d’un réseau de partenaires dense et efficace | 12 |
| 9.3 – Les différents types de partenariats possibles | 12 |
| 9.4 – Les outils utilisés pour la construction et le suivi de ce réseau. | 13 |
| 9.5 – Qui participe à la construction et à la consolidation de ce réseau de partenaires ? | 13 |
| 9.6 – Quels sont les liens entretenus entre le volet AF et le réseau de partenaires ? | 14 |
| 10 – L’importance d’un recueil de données rigoureux | 14 |
| 11 – Fiche technique accompagnement familial dynamique (AFD) | 16 |
| 11.1 – Objectifs de l’accompagnement familial dynamique | 16 |
| 11.2 – Procédures et méthodologie | 16 |
| 11.2.1 – <i>Processus d’identification des familles potentielles pour un suivi à domicile</i> | 16 |
| 11.2.2 – <i>Processus de sélection des familles à suivre en Accompagnement Familial Dynamique (AFD) : les différentes étapes</i> | 17 |
| 11.2.3 – <i>Suivi de familles en AFD : outils d’analyse et différentes étapes</i> | 18 |
| 11.2.4 – <i>Sortie de familles suivies en AFD : évaluation des résultats et analyse de l’impact</i> | 19 |
| 11.2.5 – <i>Synthèse des différentes étapes du processus global d’AFD</i> | 21 |
| 11.2.6 – <i>Synthèse des différents outils par étape de l’AFD</i> | 23 |
| 12 - Fiche technique permanences sociales | 24 |
| 12.1 – Objectif général des permanences sociales | 24 |
| 12.2 – Objectifs spécifiques des permanences sociales | 24 |
| 12.3 – Public cible | 24 |
| 12.4 – Déroulement possible de l’activité (règles de base, lieu, fréquence...) | 25 |
| 12.5 – Outils de suivi de l’activité | 26 |
| 12.6 – Mesure de l’impact | 26 |
| 13 – Fiche technique réunions thématiques | 27 |
| 13.1 – Objectif des réunions thématiques | 27 |
| 13.2 – Public cible | 27 |
| 13.3 – Déroulement possible de l’activité (règles de base, lieu, fréquence...) | 28 |
| 13.4 – Outils de suivi de l’activité | 28 |
| 14 – Fiche technique groupes de parole | 29 |
| 14.1 – Objectif d’un groupe de parole | 29 |
| 14.2 – Public cible | 29 |
| 14.3 – Déroulement possible de l’activité (règles de base, lieu, fréquence...) | 29 |
| 14.4 – Outils de suivi de l’activité | 30 |

| | |
|--|----|
| 15 – Fiche technique animations de masse thématiques | 31 |
| 15.1 – Objectif des animations de masse thématiques | 31 |
| 15.2 – Public cible | 31 |
| 15.3 – Déroulement possible de l’activité (règles de base, lieu, fréquence...) | 31 |
| 15.4 – Outils de suivi de l’activité | 31 |
| 16 – Fiche technique animations de masse thématiques | 32 |
| 16.1 – Objectif des « portes ouvertes » | 32 |
| 16.2 – Public cible | 32 |
| 16.3 – Déroulement possible de l’activité (règles de base, lieu, fréquence...) | 32 |
| 16.4 – Outils de suivi de l’activité | 32 |
| 17 – Fiche technique ateliers enfants | 33 |
| 17.1 – Objectifs généraux des ateliers enfants | 33 |
| 17.2 – Objectifs spécifiques des ateliers enfants | 33 |
| 17.3 – Public cible | 33 |
| 17.4 – Déroulement possible de l’activité (règles de base, lieu, fréquence...) | 33 |
| 17.5 – Outils de suivi de l’activité | 34 |
| 18 – Fiche technique ateliers d’éveil | 35 |
| 18.1 – Objectifs généraux des ateliers d’éveil | 35 |
| 18.2 – Objectifs spécifiques des ateliers d’éveil | 35 |
| 18.3 – Public cible | 35 |
| 18.4 – Déroulement possible de l’activité (règles de base, lieu, fréquence...) | 35 |
| 18.5 – Outils de suivi de l’activité | 35 |

ABREVIATIONS

| | |
|------|---|
| ONG | Organisation Non Gouvernementale |
| AF | Accompagnement Familial |
| AFD | Accompagnement Familial Dynamique |
| PS | Permanence Sociale |
| MEC | Mise En Confiance |
| VAD | Visite A Domicile |
| OPO | Observatoire de la Population d’Ouagadougou |
| ISSP | Institut Supérieur des Sciences de la Population. |

1. Objectif général du volet accompagnement familial

L'objectif principal du programme d'accompagnement familial (AF) mené par l'ONG Enfants du Sahel Burkina Faso (ES-BF) en appui avec l'ONG française Enfants& Développement (E&D) est de **contribuer à la réduction de la pauvreté dans les zones périphériques de la ville de Ouagadougou** (zones dites non loties) en améliorant l'autonomie, les compétences et les capacités de développement des familles défavorisées.

2. Objectif spécifique du volet accompagnement familial

L'objectif spécifique de l'accompagnement familial est de « jeter un pont » de manière durable entre les familles en situation d'extrême précarité et les organisations publiques ou privées existantes délivrant des services administratifs, sociaux, économiques, de santé, de planning familial, d'éducation, d'accès à l'emploi...

L'AF vise de façon générale à **améliorer l'autonomie**, les compétences et les capacités de développement des familles les plus défavorisées en les soutenant et en les mobilisant sur des objectifs précis liés par exemple à :

- **LA SANTE** (vaccination, suivi prénatal, suivi post natal, planning familial, santé de tous les membres de la famille, prévention de la tuberculose, des IST, d'autres maladies, sensibilisation à l'hygiène...).
- **L'EDUCATION** (préscolarisation ou scolarisation des enfants, prévention de l'échec scolaire, alphabétisation, ...)
- **L'ECONOMIE FAMILIALE** (accès à l'emploi, formation professionnelle, sensibilisation à l'épargne, amélioration des revenus du ménage, formation à la gestion du budget familial...)
- **L'ACCES A LA CITOYENNETE** (obtention de documents administratifs : carte d'identité ou acte de naissance, sensibilisation au mariage civil...)
- **L'HARMONIE FAMILIALE** (problèmes d'alcoolisme, de violence ou de maltraitance, de communication au sein de la famille, avec le voisinage, acceptation d'un enfant handicapé...)

Les résultats attendus sont :

- Les familles ont amélioré leur confiance en elles et leurs compétences et ont acquis les capacités nécessaires pour résoudre leurs difficultés.
- Les familles sont capables d'identifier clairement leurs besoins et d'utiliser les services existants pour y répondre.
- Les parents sont capables de répondre aux besoins affectifs et éducatifs de leurs enfants. Ces derniers ont la possibilité de développer tout leur potentiel.
- Les familles sont en mesure de maintenir les résultats obtenus et de poursuivre leur progression.
- Ainsi les familles ont amélioré leur situation et leurs conditions de vie, contribuant ainsi à la lutte contre la pauvreté.

3 – Historique et justification de l'approche AF

La méthodologie d'accompagnement familial a d'abord été conçue au Brésil par l'ONG française Inter Aide, pour adapter les actions au contexte d'un « pays intermédiaire ». Bien que la croissance économique de ce type de pays soit rapide, une extrême inégalité des revenus est souvent constatée. Les zones urbaines sont souvent hétérogènes, comprenant des poches de pauvreté où 10 ou 30% des familles vivant dans des conditions d'ultra précarité sont confrontées à des problèmes sociaux (sanitaires, économiques, éducatifs...) et psychosociaux (négligence, maltraitance, violence...). Malgré la mise en place de services publics et de programmes sociaux dans ces quartiers (amélioration de l'habitat, électrification, assainissement, centres de santé, écoles publiques, dont les populations les plus pauvres peuvent en principe bénéficier) et l'existence d'un réseau dense d'associations œuvrant pour les communautés (exemple aux Philippines ou en Inde), certaines familles « ultra précaires » restent exclues du « train du développement » et passent entre les mailles du filet des programmes communautaires mis en œuvre par les associations caritatives.

Ces familles ultra précaires sont la cible des programmes d'accompagnement familial. **La valeur ajoutée de cette approche est précisément d'atteindre, par un accompagnement à domicile, les familles qui restent exclues de tous les autres dispositifs existants.**

Cette approche qui a montré son efficacité dans les pays dits intermédiaires **a également été mise en œuvre dans les pays les moins avancés** (Inter Aide intervient par exemple selon cette approche dans 3 villes de Madagascar, Enfants et Développement met en œuvre depuis quelques années des programmes AF au Népal et au Cambodge).

L'efficacité de cette approche est démontrée, dès lors qu'il y a dans ou à proximité des quartiers d'intervention, des services publics ou privés vers lesquels les familles peuvent être référées (écoles et préscolaires publics ou privés, centres de santé gratuits ou subventionnés ... qui soient accessibles géographiquement et financièrement aux plus pauvres). Les populations de ces quartiers sont alors plus homogènes et la proportion de familles pauvres et très pauvres est plus élevée que dans les pays intermédiaires.

Cette approche semble donc adaptée pour les quartiers périphériques de la ville d'Ouagadougou.

4 - A qui s'adresse exactement le volet accompagnement familial ?

4.1 – Les familles cibles de l'accompagnement familial

L'accompagnement familial cible les « **ultras pauvres** » qui restent exclus des programmes privés ou publics mis en œuvre au niveau communautaire. En effet, les ultras pauvres vivent dans l'exclusion et ne sont souvent pas intégrés à la communauté, et seule **une approche individuelle** peut permettre de les toucher.

La population ciblée par les programmes d'accompagnement familial peut être divisée en deux catégories :

- **Les familles extrêmement pauvres ayant des difficultés sociales et psychosociales importantes** qui les empêchent de prendre les décisions appropriées pour améliorer leur situation. Ces familles ont besoin d'un soutien pour identifier clairement leurs besoins, et pour mettre en œuvre les solutions leur permettant d'améliorer leurs conditions de vie. **Un suivi à domicile rapproché et limité dans le temps** (6 à 9 mois en moyenne, afin de ne pas rendre les familles dépendantes de l'accompagnement) **est adapté pour ces familles**. Cet accompagnement leur permet d'accroître leurs capacités de résilience et d'autonomie : progressivement elles deviennent capables d'aller d'elles mêmes utiliser les services existants et de réclamer des services adaptés à leurs besoins à travers des représentants des structures de gouvernance locale.
- **Les familles pauvres qui ont surtout besoin d'information et de formation** car elles sont en mesure de prendre des initiatives dès lors qu'elles sont adéquatement informées. La plupart du temps **ces familles n'ont pas besoin d'être suivies à domicile**. Elles peuvent se rendre aux permanences sociales ouvertes par le programme dans les zones d'intervention : elles y bénéficient de conseils, de référencement et d'informations. Ces familles peuvent aussi être confrontées à des problèmes psychosociaux et ont parfois besoin de sessions individuelles de conseil. Mais comme elles ont suffisamment confiance en elles pour se déplacer et venir aux permanences sociales, une intervention à domicile ne se justifie pas dans leur cas, car l'accompagnement familial se doit de valoriser les capacités des familles et de les encourager à construire à partir de leurs propres forces. Un suivi à domicile serait même contre productif pour ces familles, étant donné que l'approche familiale vise à développer l'autonomie des familles. De surcroît, pour l'efficacité (rapport coût / efficacité) du programme, le temps de travail que les équipes consacrent aux visites à domicile doit clairement être dévolu **aux familles qui en ont réellement besoin et qui ne pourraient pas être touchées autrement que par un suivi à domicile**.

4.2 – Les critères de sélection des familles

La méthode de l'accompagnement familial a évolué et s'est affinée au cours du temps. Par le passé différents critères de ciblage étaient par exemple utilisés en fonction des besoins des familles bénéficiaires. Par exemple, certains programmes AF ont défini un critère unique : toutes les familles ayant un enfant malnutri pouvaient être accompagnées et tous les efforts étaient concentrés sur ce thème. Les programmes avaient alors tendance à diffuser de l'information en suivant une approche de résolution de problème.

Aujourd'hui, la tendance est plutôt de travailler avec la famille sur plusieurs objectifs, en tenant compte de ceux évoqués par la famille, mais aussi de ceux identifiés / ressentis par l'accompagnateur familial. L'attention est portée à la qualité de l'accompagnement lui-même, c'est-à-dire sur l'observation, l'écoute active, le conseil, afin d'avoir une meilleure compréhension de la situation de la famille et de sa dynamique.

Aujourd'hui plusieurs critères de sélection sont donc définis :

1. Le niveau de pauvreté des familles
2. Les problèmes sociaux ou psychosociaux
3. L'incapacité pour la famille à prendre des initiatives d'elle-même.

Le niveau de pauvreté est un critère déterminant mais non suffisant pour décider si une famille doit bénéficier ou non d'un suivi à domicile. En effet, une famille très pauvre qui a toutefois un revenu suffisamment régulier pour subvenir à ses besoins essentiels, dont tous les enfants ont un extrait de naissance et sont vaccinés, où tous les enfants en âge d'être scolarisés le sont, qui connaît et utilise les services existants dans le quartier (services sociaux, centres de santé...), qui a des amis, entretient des liens avec les gens du quartier (...) ne sera pas sélectionnée pour le suivi à domicile, car elle n'en n'a pas besoin et cela ne ferait que l'assister. Les familles de ce type seront par contre bien entendu invitées à fréquenter les permanences sociales et à participer aux activités collectives mises en œuvre par le programme AF (groupes de discussion, de parole, ateliers d'éveil...).

Problèmes sociaux et / ou psychosociaux : toutes les familles à travers le monde et dans toutes les catégories socio-économiques, des plus riches aux plus pauvres peuvent rencontrer des problèmes sociaux (chômage, maladie...) et psychosociaux (violence, négligence, maltraitance, abus, addictions...). Dans les zones d'intervention des programmes AF, toutes les familles peuvent avoir accès aux permanences sociales pour y bénéficier d'information, de référencement, de sessions individuelles de conseil en cas de problème psychosocial et d'appui en cas d'urgence. Les familles ayant des problèmes sociaux et / ou psychosociaux seront sélectionnées pour un accompagnement à domicile si elles ne sont pas en mesure d'utiliser par elles mêmes les services existants.

La pauvreté n'est pas uniquement un problème économique. Elle est multifactorielle et la grande précarité a toujours une dimension psychologique.

On a ainsi pu constater avec le recul de quelques années que la prise en compte des aspects psychosociaux dans l'approche AF, ne prolonge pas du tout le temps d'accompagnement des familles mais permettrait au contraire de le réduire. En effet, les aspects psychosociaux constituent en général le « cœur » des difficultés des familles. En cernant rapidement les problèmes de fond de la famille, l'accompagnement n'en est que plus efficace.

Incapacité à prendre des initiatives : une famille « ultra pauvre », qui n'est pas capable d'utiliser par elle-même les services existants (parce qu'elle a peur, qu'elle a honte, manque de confiance en elle, a déjà été mal accueillie, ne sait pas que le service existe, pense que c'est trop cher alors que c'est gratuit ou subventionné...) ni de venir aux permanences sociales, sera sélectionnée pour un suivi à domicile

4.3 – Les limites de l'accompagnement familial

L'accompagnement familial comporte néanmoins des limites quant au profil des familles qui peuvent être incluses dans le programme. Les problèmes de certaines familles sont au-delà des capacités des équipes et au-delà du champ

d'intervention du programme. Les familles qui ne peuvent être sélectionnées par le programme pour un suivi à domicile mais qui peuvent néanmoins être référées vers des organismes spécialisés sont :

- Les familles qui ont des problèmes de toxicomanies (drogues, alcoolisme).
- Les familles où le(s) chef(s) de famille a / ont des problèmes psychologiques ou psychiatriques graves.
- Des familles confrontées à de la violence en relation avec le crime ou la délinquance grave.
- Des familles où le (s) chef(s) de famille a / ont un handicap limitant toute progression.
- Des familles sans domicile fixe ou vivant dans la rue, dans la mesure où elles ont besoin d'un autre type d'accompagnement (soutien d'urgence comme le « Samu Social » en France).
- Des familles itinérantes, ou qui appartiennent à des groupes très marginalisés (les gitans par exemple).

Ces familles peuvent être référées vers des organismes spécialisés qui ont les moyens et l'expertise pour leur fournir un soutien approprié.

5 - Qui mène les activités du volet accompagnement familial ?

- Des travailleurs sociaux¹ compétents et qualifiés ayant bénéficié d'une formation initiale et continue, organisée en interne ou par des prestataires externes portant notamment sur :
 - **L'accompagnement familial** : les principes, l'approche, les règles, l'utilisation des outils de suivi des familles (dossier et fiche familiale), les étapes principales de mise en œuvre d'un programme dans une nouvelle zone, évolution du programme AF dans le temps, suivi et évaluation d'un programme AF.
 - **La conduite des visites à domicile** : communication, conseils, code éthique pour les accompagnateurs, études de cas (y compris jeux de rôle, études de cas, exercices triangulaires...).
 - **La santé** : les maladies courantes, les méthodes modernes d'espacement des naissances, la grossesse, la nutrition et la malnutrition, la vaccination, la tuberculose, ...
 - **L'obtention de documents administratifs** : comment se procurer un acte de naissance, un certificat de mariage, délinquance et autres problèmes légaux.
 - **Le développement de l'enfant** : les étapes du développement psychomoteur de l'enfant, le rôle et l'importance du jeu et de la créativité, comprendre le comportement de l'enfant, identification des retards de développement, identification des cas de maltraitance et d'abus, les relations parents – enfants, les étapes du développement psychologique de l'enfant.
 - **Les relations intrafamiliales** : communication intra – familiale, rôles et dynamiques dans la famille (des outils comme le génogramme ou la ligne du temps sont très utiles pour aider à la compréhension des dynamiques familiales), la parentalité, relation de genre, alcoolisme et toxicomanie, violence familiale.
 - **L'animation de réunions** : si les travailleurs sociaux doivent mener ce type d'activité.

Au-delà de ces formations formelles, une formation continue sur le terrain est systématiquement organisée, pour que les accompagnateurs appliquent dans leur travail les compétences acquises en formation et pour qu'ils acquièrent la pratique nécessaire.

- Chaque travailleur social a la responsabilité de suivre environ **30 familles** partenaires, dans le cadre du plus grand respect des règles de confidentialité réglementées par le code du travail social au Burkina Faso².

¹ On fait référence ici à tous les agents sociaux présents sur le terrain (responsables de zones et animateurs sociaux sous la responsabilité des responsables de zone).

² Les informations recueillies sont confidentielles et ne peuvent, sans l'accord des personnes concernées être fournies à des tiers. L'ensemble des informations relatives aux partenaires est stocké dans des armoires sécurisées, dont seuls les responsables de zone ont l'accès.

- Ils ont une grande responsabilité dans le soutien et la qualité des conseils qu'ils apportent aux familles. Les conseils devront être précis et validés régulièrement.
- Un travailleur social ne pourra pas abandonner son poste sans s'être assuré au préalable que chaque famille de son secteur est bien prise en charge par une autre personne du volet social.
- Ils ont l'obligation d'assurer la confidentialité des informations recueillies. Ils doivent prendre toutes les dispositions pour maintenir un niveau élevé de confidentialité (préservation des identités, classement des fiches dans des endroits fermés et protégés...).
- Les travailleurs sociaux sont régulièrement soutenus et appuyés dans leurs activités de suivi des familles par l'équipe d'encadrement du volet AF et en particulier par le responsable des Partenariats et du suivi des actions, mais aussi par le Chef de Volet et son assistant.

6 Services proposés aux familles par le volet accompagnement familial

Le volet AF propose divers types d'activités qui sont complémentaires :

➔ L'accompagnement familial dynamique (AFD) au travers des visites à domicile :

- Les travailleurs animateurs sociaux repèrent dans les zones non loties couvertes par le projet les familles les plus démunies, leur proposent un rendez vous, identifient avec elles leurs besoins, hiérarchisent les problèmes, établissent un contrat d'accompagnement, écoutent les familles, réfèrent aux services existants, mesurent les progrès et résultats, veillent au renouvellement des bénéficiaires.
- **Les animateurs visitent les familles accompagnées une fois par semaine** (au minimum deux fois par mois en fonction de la situation de la famille et des objectifs poursuivis).
- **L'accompagnement est en principe limité à 6 mois** (à compter de la fin de la phase de mise en confiance ou MEC), afin de ne pas créer de dépendance. Néanmoins le « contrat d'accompagnement » peut être plus bref si la famille gagne en autonomie rapidement ou prolongé en fonction des objectifs, de la complexité de la situation familiale et des perspectives d'évolution.
- **Il s'agit de l'activité principale du volet accompagnement familial**

➔ Les Permanences sociale (PS) :

Les permanences sociales sont ouvertes chaque semaine aux mêmes horaires dans les locaux d'ESBF – volet accompagnement familial, délocalisés au cœur des quartiers non lotis. Elles sont ouvertes à tous les habitants des quartiers quelque soit leur niveau de revenu. Au cours de ces permanences, les animateurs écoutent les familles et dispensent informations et conseils, dans un cadre offrant toute la confidentialité qui s'impose. Si la situation est complexe, certaines familles peuvent alors être accompagnées au travers de visites à domicile.

➔ Les réunions thématiques :

Il s'agit de séances d'information / formation sur un thème donné (tuberculose, malnutrition, démarches pour obtenir un acte de naissance, gestion du budget familial...) qui peuvent être menées avec un groupe assez important de personnes (20 à 50 personnes), mais dans un espace clos et calme afin de faciliter les débats avec les participants... Ces séances d'information peuvent être ouvertes à tous les habitants du quartier (il est en effet intéressant que les groupes comportent des familles de différents niveaux social, les participants pouvant ainsi partager leurs idées et expériences sur un sujet donné), mais on y invite en général en premier lieu les familles suivies en AFD

→ Les groupes de parole :

Il s'agit d'une activité menée avec un petit groupe de personnes (10 au maximum), volontaires pour participer à l'activité mais néanmoins sélectionnées par les animateurs du volet AF. Les thèmes de ces groupes de parole peuvent être définis soit par les participants, soit par les animateurs AF en fonction des problématiques identifiées.

La fonction principale et première de cette activité est de favoriser les échanges entre les participants et de rompre l'isolement social.

Par la suite seulement des temps d'information et de formation des participants peuvent être prévus, éventuellement avec des intervenants extérieurs. Mais il est important de bien séparer les temps d'échanges / circulation de la parole, de ces temps plus « éducatifs ».

Les groupes de parole sont des espaces intéressants pour aborder des sujets qui peuvent être délicats comme l'alcoolisme, la violence conjugale... En abordant en groupe ces sujets souvent tabous, les participants peuvent découvrir qu'ils ne sont pas seuls à vivre la même situation et s'autoriser à s'entraider.

→ Les animations de masse thématiques

Il s'agit d'animations menées au cœur des quartiers, le plus souvent en extérieur. Divers thèmes peuvent être abordés en fonction des demandes des familles, des propositions des leaders de quartiers ou des besoins identifiés par les travailleurs sociaux : documents administratifs, épargne familiale, scolarisation, tuberculose, planning familial, VIH...

Ces animations peuvent regrouper une foule importante et sont un moyen de remobiliser les habitants vers les permanences sociales.

→ Les « portes ouvertes

Il s'agit d'animations menées au cœur des quartiers, le plus souvent en extérieur visant à faire connaître la démarche de l'accompagnement familial aux habitants, aux leaders locaux, mais aussi aux structures diverses présentes dans le quartier, au démarrage du projet. Les animations « portes ouvertes » peuvent aussi être utilisées pour remobiliser les acteurs d'un quartier autour du projet en cas de chute d'activité observée (difficultés à trouver de nouvelles familles, baisse de fréquentation des permanences sociales et des activités collectives...). Il est intéressant pour cette activité de disposer d'affiches ou de panneaux de présentation du projet (avec des photos, peu de texte...)

NB : D'autres types d'activités collectives pourront être imaginées en fonction des besoins qui seront identifiés (ateliers enfants pour les 6 – 12 ans, ateliers d'éveil pour les 0 – 3 ans...),. Mais pour le moment ces activités ne sont pas inscrites dans le cadre logique du projet. Des fiches techniques relatives à ces activités sont néanmoins jointes à ce manuel d'opération.

7 – Pertinence de l'approche d'accompagnement familial

Vivre dans la pauvreté affecte **l'état psycho-émotionnel de la personne** (manque d'estime et de confiance en soi, troubles dépressifs...) ainsi que sa manière de penser, d'analyser et de résoudre les problèmes. Etre dans une situation de survie quotidienne **affecte la notion que l'on a du temps**, et force la personne à se concentrer sur la satisfaction immédiate des besoins au détriment de la réflexion sur les causes possibles de la situation. En d'autres termes, les personnes très démunies sont contraintes de focaliser leur attention sur la résolution des besoins liés à leur survie (nourriture, abri, revenu, protection) et n'ont plus le temps ou l'énergie pour réfléchir aux racines de leurs problèmes. Dans une telle situation, il leur est extrêmement difficile de prendre les mesures qui leur permettraient d'améliorer leurs conditions de vie.

Cette focalisation sur les besoins matériels, « physiques » immédiats se reflète également dans le comportement des personnes qui tendent à s'exprimer également par des gestes ou par des passages à l'acte physiques : ceci explique l'incidence élevée de violences verbales ou physiques, négligence, maltraitance, toxicomanies... ainsi que la difficulté qu'ont ces familles à demander de l'aide de manière appropriée.

Dans un tel contexte, une approche individualisée est particulièrement adaptée. La plupart de ces familles très démunies ne sont pas capables de prendre des initiatives ou de demander un soutien de manière adéquate. Par exemple aux philippines les familles démunies disent qu'elles n'utilisent pas les services existants car elles sont trop « timides ». Elle fait, elles sont généralement paralysées de peur (en Inde comme ailleurs, certaines familles ne sont jamais sorties de la zone du bidonville où elles vivent...).

C'est pourquoi les équipes d'accompagnateurs sociaux doivent aller vers les familles, les rencontrer à domicile pour les informer sur le programme et leur proposer des visites hebdomadaires et d'autres activités (discussions de groupe, ateliers parents –enfants...). Une fois qu'une relation ouverte et de confiance s'est établie, et une fois qu'elles sont capables d'atteindre quelques objectifs concrets, même petits, la plupart des familles bénéficiaires commencent à être capables de prendre des initiatives, d'aller d'elles mêmes en permanence social pour demander du soutien et des renseignements. Ce processus est une **première étape vers l'acquisition et le renforcement de capacités** et résolutions de problèmes, de planification de l'action et plus globalement vers une plus grande confiance en soi permettant à la famille de prendre des initiatives et d'améliorer durablement sa situation.

8 - Comment expliquer les progrès rapides des familles sans qu'aucune aide caritative ne soit apportée aux familles directement par le volet AF ?

L'état d'esprit d'une personne détermine souvent ses capacités à améliorer ses conditions de vies : confiance en soi, optimisme, compréhension des causes des difficultés rencontrées, information sur les services existants et capacité à les utiliser.

Le manque de capacité (ignorance, fatalisme, manque de confiance et d'estime de soi, incapacité à participer à des activités, à anticiper, à prévoir des actions en plusieurs étapes...) limite l'accès des personnes démunies aux services d'éducation, de santé, d'accès à l'emploi et aux dispositifs sociaux, aussi efficaces que ces services et dispositifs puissent être.

La confiance manifestée par l'accompagnateur va permettre à la famille de faire certaines choses qu'elle n'aurait jamais osé faire d'elle-même. Les bénéficiaires commencent à prendre confiance en eux-mêmes et à se rendre compte que leurs enfants peuvent aller à l'école, être en meilleure santé et qu'eux même peuvent chercher du travail. Avec cette attitude positive, ils rentrent dans une nouvelle dynamique qui va leur permettre de maximiser le soutien apporté grâce à l'accompagnement à domicile.

Ainsi la première raison qui explique les progrès rapides des bénéficiaires est que l'accompagnement est personnalisé et directement ciblé sur les difficultés les plus durement ressenties par la famille.

La deuxième raison est que la famille se met à regarder sa propre situation avec une autre perspective, à travers la relation d'écoute et de confiance et l'attention soutenue d'un accompagnateur. La famille peut développer son potentiel, grâce à l'interaction avec un accompagnateur professionnel capable :

- D'écouter ses difficultés et de faire preuve d'un intérêt véritable pour sa situation.
- De reconnaître sa valeur, et de croire en sa capacité à surmonter ses problèmes.
- De l'aider à mieux comprendre les causes profondes de certains problèmes.
- De la soutenir pour qu'elle prenne confiance en elle-même et qu'elle prenne des initiatives pour atteindre ses objectifs.
- De l'encourager à faire appel aux services existants pour répondre à ses besoins.
- De lui permettre de mesurer ses progrès ainsi que les objectifs atteints.

Pour ce faire, les équipes AF doivent adopter une attitude particulière avec les familles :

- Ecoute sans jugement, respect des croyances de la famille, de ses souhaits, ses opinions, ses décisions (même si l'accompagnateur n'est pas d'accord avec elle).
- Attention soutenue et une confiance réelle dans la capacité de la famille à améliorer sa situation.

- Une attitude de soutien non directif (éviter de se positionner en « donneur de leçons » et de proposer des solutions toutes faites.
- Respect de la confidentialité.

RAPPEL IMPORTANT :

Une approche strictement non caritative doit être respectée, intégrée par les équipes : ils sont les « facilitateurs » qui vont permettre aux familles de développer leurs capacités afin de résoudre elles mêmes leurs difficultés et de répondre à leurs besoins, et de progresser vers plus d'autonomie.

Il a été observé souvent que si, sous la pression, les équipes AF « tombent dans le caritatif », elles subissent de l'agressivité, des pressions, des manipulations de la part des familles. Ceci peut s'expliquer par le changement de relation induit par un don financier ou matériel : l'accompagnateur prend alors une position parentale devant subvenir aux besoins du bénéficiaire (ce qui peut provoquer l'agressivité de ce dernier si l'accompagnateur refuse de donner de nouveau quelque chose – le concept de don exceptionnel étant difficile à comprendre par la famille)³.

Il a aussi souvent été remarqué que des familles ont souvent tendance à « manipuler » les équipes AF en noircissant leur situation pour essayer d'obtenir un soutien matériel, et qu'elles deviennent agressives parce qu'elles se sentent ensuite redevables, dépendantes : le don a modifié la relation de confiance qui existait au préalable entre elle et l'accompagnateur, et les met dans une position désormais inférieure.

Si des membres de l'équipe se sentent à la limite de l'approche non caritative (à savoir qu'ils sont prêts par exemple à donner de leur propre poche), ils doivent se sentir suffisamment confiants pour en parler librement avec les autres membres de l'équipe et les responsables du volet AF, afin de pouvoir analyser le problème, exprimer leur sentiment par rapport à la situation des familles et d'obtenir le soutien adéquat pour gérer la situation de manière appropriée.

Devant l'urgence de certaines situations (maladie grave d'un des membres de la famille qu'il faut hospitaliser en urgence, ...) certaines familles peuvent néanmoins avoir besoin d'un soutien financier ou matériel immédiat.

Le programme devra impérativement identifier des partenaires qui offrent des services de type caritatif, afin de pouvoir éventuellement référer les familles en cas d'urgence. Le recours à ce type de service devra toujours être analysé de manière approfondie, et la décision devra impérativement se prendre en équipe. Un «manuel de procédure d'urgence » doit être élaboré en lien étroit avec l'équipe.

³ Dans ce genre de cas, on observe par exemple que certaines familles deviennent jalouses si l'animateur a donné quelque chose à une autre famille (et certaines peuvent même en arriver à le menacer) : ce type de réaction fait penser à une relation très infantile de la famille à l'animateur.

9 – Un réseau de partenaires dense et solide : un aspect essentiel pour un programme d'accompagnement familial

9.1 - Objectif principal

Un programme d'accompagnement familial visant à promouvoir l'autonomisation des familles sans recourir à des actions caritatives propres **ne peut agir en autarcie**.

Puisque l'objectif principal d'un programme d'accompagnement familial est de **favoriser l'autonomisation des familles en situation de précarité de manière durable**, il convient de leur **permettre l'accès à des services existants durables**.

Un programme d'accompagnement familial vise aussi à permettre aux familles les plus défavorisées de mieux connaître « leur environnement » et leurs droits et de les aider à choisir les services qu'elles souhaitent utiliser ou non en fonction de leurs besoins.

Un gros travail de repérage et d'identification des structures et des services proposés par quartier d'intervention, mais aussi à l'échelle de la ville pour les partenariats plus spécifiques doit ainsi être mené dès le lancement du programme. Le répertoire de ces structures devra être régulièrement mis à jour.

9.2 – Objectifs spécifiques d'un réseau de partenaires dense et efficace

- Permettre aux familles de mieux connaître leurs droits et « leur environnement » en termes de service disponible dans leur environnement proche ou plus éloigné.
- Permettre aux familles de gagner du temps, dans le repérage des services adaptés à leurs besoins et les « connecter » avec ces services (en les informant ou en les accompagnant directement sur place la première fois, si elles ont peur de s'y rendre seules...)
- De manière indirecte, améliorer la fréquentation de certains services peu fréquentés par les plus défavorisés (parce que les personnes défavorisées ne connaissent pas, pensent qu'elles ne peuvent y avoir accès, ont été refoulées auparavant, mal accueillies...)⁴.
- Permettre aux familles de ne pas dépendre du projet : ayant pris l'habitude d'utiliser les services environnants, incités par les animateurs du programme AF, elles pourront continuer à les utiliser au bénéfice de toute la famille, au-delà de la durée d'intervention du projet.

9.3 – Les différents types de partenariats possibles

| | |
|-----------------------------|---|
| Publics / privés | Des partenariats pourront être noués avec : <ul style="list-style-type: none">• Des structures publiques (Mairies, Services de l'Action Sociale, écoles primaires publiques ou privée, centres de formation professionnelle, CSPS, hôpitaux, Université, Institut de formation des travailleurs sociaux...)• Des structures privées (associations, ONG, écoles privées...) |
| Formalisés / non formalisés | <ul style="list-style-type: none">• Certains partenariats pourront être définis de manière informelle (cet à dire sans formaliser le partenariat par écrit).• D'autres peuvent nécessiter des accords de partenariat écrits, définissant de manière très précise les termes de la collaboration (ex : dans le cas d'un centre où les places sont limitées où l'on souhaite pouvoir avoir une priorité d'accès, ou de référencements pour |

⁴ Certaines actions peuvent être mises en œuvre au niveau des services existants (publics ou privés) afin de renforcer leur coordination et leur collaboration. Le résultat attendu est d'améliorer l'accueil des familles les plus démunies par ce services, mais aussi d'améliorer la perception que ces familles ont des services (dans la plupart des zones d'intervention de programmes AF, les structures publiques n'ont pas une très bonne image : elles sont souvent perçues comme non accueillante, inefficaces, corrompues...).

| | |
|---|---|
| | des situations familiales complexes nécessitant un suivi régulier par les deux structures...). |
| De proximité / spécifiques ou d'urgence | <p>On distingue :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les partenariats de proximité : services qui sont en général disponibles dans / ou à proximité de chaque quartier (école, CSPP, service administratif de base) • Des partenariats plus spécifiques ou d'urgence (ex : une structure qui prend en charge des enfants handicapés mentaux, un orphelinat...). <i>Souvent avec ces structures il est important de définir un accord de partenariat par écrit, mais cela se définit au cas par cas.</i> |

9.4 – Les outils utilisés

- **Fiche de renseignement partenaire** : il est indispensable que toutes les structures vers lesquelles des familles seront référées, aient été visitées au préalable par des agents du volet accompagnement familial. Pour chaque structure visitée, une fiche partenaire doit être rédigée, selon le modèle joint en annexe. Ces fiches doivent être archivées au siège du volet accompagnement familial, mais être également disponibles dans chaque bureau de permanence sociale (pour les structures de proximité relatives à la zone, et les structures offrant des services spécifiques ou d'urgence).
- **Base de données partenaires** : les fiches partenaires seront utilisées pour renseigner une base informatique, permettant de connaître le nombre de partenaires vers lesquels les familles peuvent être référées ou orientées, par thématique, mais aussi de suivre les référencements et la qualité des partenariats.

9.5 – Qui participe à la construction et la consolidation du réseau de partenaires ?

- **Les animateurs sociaux et les responsables de zone, participent à la consolidation du réseau de partenaires de proximité** pour les quartiers de la zone qu'ils couvrent. Ils doivent ainsi avoir visité et connaître l'ensemble des écoles, centres de formation professionnelle, centres de santé publics ou privés, associations et ONG diverses implantés dans leur zone d'intervention.
- **Le responsable des partenariats et du suivi des actions consolide de son côté le réseau de partenaires spécifiques ou d'urgence** qui se trouvent en dehors des zones couvertes par le projet. Il appuie cependant de façon très rapprochée les animateurs et les responsables de zone dans la consolidation des partenariats de proximité.
- **La direction du volet AF (le chef de volet et son assistant) appuie le responsable des partenariats et du suivi des actions** dans la consolidation de ce réseau de partenaires. Le chef de volet ou son assistant peuvent participer à des visites de certaines structures. Ils sont dans tous les cas systématiquement consultés pour la rédaction et la validation des accords de partenariats qui seront signés par le Chef de volet accompagnement familial.
- **L'opérateur de saisie ou le responsable des partenariats et du suivi des actions** complètent de façon régulière la base de données partenaires

9.6 – Quels sont les liens entretenus entre le volet accompagnement familial et les structures partenaires ?

- **Avant de décider de lancer ou non un partenariat** avec une structure donnée, **chaque structure doit être visitée, et une fiche partenaire rédigée** dans la mesure du possible.
- **Cette fiche doit aider à évaluer la qualité du service offert.** Si le service offert est vraiment de mauvaise qualité, si les coûts sont prohibitifs donc inaccessibles aux plus défavorisés (sans que l'on puisse négocier des tarifs à la baisse) ou si la structure peut représenter un danger pour les personnes que l'on pourrait y référer (ex : problèmes de maltraitance avérés dans un centre qui accueille des enfants...), le projet AF peut décider d'écarter cette possibilité de partenariat. Cela se discute dans tous les cas en équipe.
- S'il est décidé d'engager un partenariat, **il faudra dans tous les cas à un moment donné, se renseigner sur ce qui s'est passé pour les personnes qui ont été adressées vers le service** : y sont-elles allées ? Ont-elles été satisfaites du service rendu ? Que s'est-il passé exactement pour ces familles ? ... La question pourra toujours être posée par les animateurs référents aux familles qui ont été orientées vers tel ou tel service. Néanmoins il est toujours intéressant de discuter et de faire le point régulièrement avec les structures partenaires.

Ces « retours » des structures partenaires peuvent prendre différentes formes :

- Un coupon de contre-référencement où la structure explique par écrit ce qui a été décidé comme type de prise en charge pour telle famille, ou un appel téléphonique.
 - Un petit compte rendu par écrit sur plusieurs cas référés sur une période donnée.
 - Une réunion formelle réunissant le volet AF et la structure partenaire concernée dont la fréquence est définie par les deux parties. Les participants à ce type de réunion doivent être sélectionnés en fonction de leur implication dans les dossiers. Ils doivent être informés à l'avance des sujets traités et des situations de famille abordées et venir en réunion munis de l'ensemble des documents permettant d'étayer les discussions. Le responsable des partenariats et du suivi des actions, devra dans la mesure du possible assister à l'ensemble de ces rencontres. Il pourra ainsi jouer le rôle de médiateur (en charge de la gestion du temps, de la régulation des débats, qui peuvent parfois être houleux...) et de secrétaire car il est important de garder une trace des discussions / décisions prises et de les faire valider par les participants.
- Il est dans tous les cas toujours important de faire **un point annuel afin de mettre à plat tous les points positifs et négatifs de la relation partenariale**, afin de pouvoir corriger les erreurs, repartir sur de bonnes bases, ou décider d'arrêter le partenariat.

10 – L'importance d'un recueil de données rigoureux

L'accompagnement familial est un métier difficile car les équipes travaillent souvent avec des familles pouvant être confrontées à des problèmes psychosociaux lourds (violence, abus, maltraitance, négligence, addictions...). Il est d'autant plus important d'avoir une vision claire des résultats qui sont atteints. **C'est important :**

- **A la fois pour les équipes de travailleurs sociaux** pour qu'ils gardent confiance en eux et maintiennent un haut niveau de motivation.
- **Mais aussi pour les familles** : quand les agents accompagnateurs sont conscients des progrès réalisés par les familles, ils peuvent le dire et le montrer aux familles, pour qu'elles se rendent compte elles-mêmes des progrès qu'elles sont capables de faire, renforçant ainsi leur confiance en soi et leur estime.

L'approche individuelle fournit le cadre (avec le dossier familial) de la collecte de données. Il n'est pas nécessaire d'écrire des romans : il faut être synthétique et de ne reporter dans les dossiers que les informations essentielles.

- **Enfin pour le suivi de la qualité du programme** : les progrès réalisés par les familles grâce à l'accompagnement à domicile mais aussi grâce aux activités collectives (plus d'autonomie, prise de confiance en soi...), sont souvent peu perceptibles pour quelqu'un qui n'aurait pas rencontré la famille au début de l'accompagnement, mais seulement à la sortie. C'est pourquoi il est important de recueillir de manière très rigoureuse à la fois des données quantitatives et qualitatives (indicateurs d'activités : nombre de familles suivies, de VAD réalisées, de personnes venues en permanence sociale... ou indicateurs de résultats : nombre de familles ayant progressé, nombre d'enfants scolarisés, vaccinés...) qui permettront de mieux rendre compte, aux bailleurs de fonds notamment, du travail de fond qui est réalisé, pour l'ensemble des activités (AFD, ou activités collectives).

11 –Fiche technique accompagnement familial dynamique

11.1 - Objectif global de l'accompagnement familial dynamique :

Lutter contre la pauvreté par la réintégration sociale des familles touchées par l'extrême pauvreté : les familles en situation de grand précarité résidant dans les quartiers non lotis périphériques de la ville de Ouagadougou peinent souvent à saisir les opportunités de développement qu'offrent leur quartier. Souvent elles n'osent pas ou ne savent pas comment utiliser les services existants pour soigner, éduquer leurs enfants, obtenir un document administratif ou un prêt productif...

La méthode d'Accompagnement Familial Dynamique vise à aider ces familles à reprendre confiance en elles, à se fixer des objectifs précis à atteindre, à améliorer leur capacité à anticiper et à mieux utiliser les services publics ou privés disponibles adaptés à leurs besoins.

Les animateurs sociaux écoutent, soutiennent moralement, informent, sensibilisent, orientent, accompagnent et suivent les familles précarisées en vue de les aider à se réinsérer dans la vie sociale et à mieux prendre en main leur destin.

11.2 - Processus et méthodologies

11.2.1 – Processus d'identification des familles potentielles pour un suivi à domicile

| Mode d'identification par ordre de priorité | Outil utilisé |
|---|---|
| Enquêtes cartographiques (ou porte à porte) et liste des familles en situation de précarité soumises par l'OPO ⁵ pour les quartiers ciblés en commun (Nonghin et Nioko 2). | <ul style="list-style-type: none">• Fiches d'enquête cartographique• Guide méthodologique pour mener la cartographie d'un quartier |
| Permanences sociales | <ul style="list-style-type: none">• Cf. fiche technique PS• Cahier de suivi des PS |
| Référencement par une autre structure partenaire (service de l'action sociale, ONG, écoles, responsables associatifs, chefs de quartiers...) | <ul style="list-style-type: none">• Coupons de référencement• Réunions partenaires.• Base de données partenaires |
| <i>Enfants envoyant des signaux de détresse (enfants battus, négligés, relation mère / bébé « atypique »...</i> | <ul style="list-style-type: none">• Cf. Fiche technique ateliers enfants⁶• Cf. Fiche technique ateliers d'éveil |

⁵ Observatoire de la Population d'Ouagadougou de l'Institut des Sciences Sociales de la Population (ISSP) avec lequel E&D a signé un accord de partenariat

⁶ Activités non prévues pour le moment dans le cadre logique

11.2.2 Processus de sélection des familles à suivre en AFD : les différentes étapes

| Etape | Outil utilisé | Méthodologie | Remarques |
|---|--|--|--|
| L'enquête sociale approfondie | <ul style="list-style-type: none"> Fiche d'enquête approfondie | <p>Le travail d'enquête et de remplissage de la fiche d'enquête doit être réalisé à deux animateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> Celui qui est en relation avec la famille, qui pose les questions et prend note de l'ensemble des informations communiquées par la famille. Celui qui est plus en retrait, qui analyse l'environnement, les postures et réactions de chaque membre de la famille, le contexte et les non dits. <p>A l'issue de l'enquête, les animateurs doivent se retrouver en Comité de Zone⁷, afin de décider ensemble si les familles enquêtées doivent être suivies en accompagnement familial dynamique ou non.</p> | <p><i>NB :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Toutes les informations ne peuvent pas être renseignées dès le premier entretien. Par exemple, il peut être délicat de poser des questions sur le revenu ou sur la violence conjugale dès le premier entretien. Cependant, à l'issue de la phase de mise en confiance, un grand nombre d'informations doivent être renseignées. Dès le premier entretien, l'animateur peut utiliser l'outil génogramme (cf. fiche technique jointe). |
| La discussion en Comité de Zone | <ul style="list-style-type: none"> Fiche d'enquête approfondie complétée Génogramme si celui-ci a été établi. Grille de critères d'aide à la décision | <p>Une fois par semaine, tous les animateurs de la zone se réunissent pour discuter des familles à entrer en accompagnement familial dynamique (mais aussi des familles « à sortir » et des cas difficiles).</p> <p>Si la décision est prise de suivre telle famille en AFD, on enclenche alors avec elle la phase dite de « Mise En Confiance » ou phase de MEC.</p> | |
| La phase de Mise En Confiance ou MEC | <ul style="list-style-type: none"> Dossier familial Génogramme Photo de famille | <p>Elle peut varier de 3 visites à domicile à deux mois.</p> <p>Cette phase vise à :</p> <ul style="list-style-type: none"> Nouer des liens de confiance avec les membres de la famille, permettant de mieux comprendre l'origine des difficultés rencontrées par les interlocuteurs, demandeurs d'un suivi à domicile. Définir de manière plus précise les objectifs de travail (objectifs liés à la santé, l'éducation, l'économie, les aspects administratifs et psychosociaux...) <p>Dès la phase de MEC, les visites à domicile sont programmées sur une base hebdomadaire.</p> | <p>Cette phase peut être considérée comme une demande de permission et de préparation psychologique de la famille, car des sujets très personnels ou intimes pourront être abordés au cours des entretiens.</p> <p>Dès cette phase de MEC, l'animateur doit commencer à compléter la photo de famille avec les données qu'il va recueillir au fur et à mesure des entretiens.</p> <p>Il peut aussi très rapidement commencer à construire un génogramme avec la famille, cet outil permettant de recueillir très rapidement beaucoup d'informations, tout en renforçant les liens de confiance</p> |
| Le 1 ^{er} contrat d'accompagnement | <ul style="list-style-type: none"> Date T0 dans le dossier familial | <p>Si la phase de MEC s'avère concluante, la phase d'accompagnement proprement dite peut commencer. Cette décision se prend de nouveau en comité de zone. Cette nouvelle étape pour la famille est matérialisée dans le dossier de suivi familial, par la date T0.</p> <p>Dès le départ on informe la famille que l'accompagnement à domicile ne durera pas toujours : il est volontairement limité dans le temps (6 mois à partir de la date T0), afin de ne pas créer de dépendance de la famille vis-à-vis de l'animateur. Cependant dans certains cas, l'accompagnement peut être prolongé en fonction des difficultés et des objectifs à atteindre, en tenant compte de la motivation et du dynamisme de la famille.</p> | <p>NB : la phase de MEC peut être considérée comme « négative » quand :</p> <ul style="list-style-type: none"> La famille est régulièrement introuvable. La famille nous fait comprendre clairement (de façon verbale ou non verbale), que l'accompagnement à domicile ne l'intéresse pas. Elle ne montre aucune motivation à nous rencontrer. |

⁷ Comité de zone : il s'agit d'une réunion organisée en générale de façon hebdomadaire, regroupant tous les travailleurs d'une même zone d'intervention. Peuvent y participer de façon régulière des membres de l'équipe d'encadrement du volet AF et notamment les responsable des Partenariats et du Suivi des Actions.

11.2.3 Suivi des familles en AFD : outils d'analyse et différentes étapes

| Etape | Outil utilisé | Méthodologie | Remarques |
|---|---|--|--|
| Réalisation du 1 ^{er} contrat d'accompagnement | <ul style="list-style-type: none"> Fiche d'enquête approfondie Dossier de suivi familial Fiches intercalaires Génogramme Photo de famille | <ul style="list-style-type: none"> Fréquence des VAD : en principe une fois par semaine (au minimum 2 fois / mois), révisable en fonction des contextes spécifiques rencontrés par les familles. A chaque VAD réalisée, l'animateur social note dans le dossier de suivi familial la date de VAD et l'objet des discussions. Sur la fiche intercalaire, il synthétise les éléments importants de la discussion. Les informations reportées doivent être claires, concises et précises afin que tout autre animateur qui devrait suivre la famille, puisse prendre connaissance des éléments qui ont déjà été discutés avec la famille. A T+ 2 mois, chaque dossier familial doit comporter un génogramme et une photo de famille complets. <p>Le suivi d'une famille est confié à un animateur de référence, qui est l'interlocuteur principal de la famille et qui a la charge du dossier. Cependant, des visites en binôme (l'animateur de référence et un autre animateur de son équipe – toujours la même dans la mesure du possible), permettront de familiariser les familles avec plusieurs membres de l'équipe. Ces visites en binôme qui devront intervenir au minimum 1 fois / trimestre devraient permettre de palier à l'absence éventuelle de l'animateur de référence, sans affecter la qualité du suivi initié avec la famille.</p> | <p>a) Le génogramme : il peut être établi par l'animateur dès la phase d'enquête, mais peut aussi être établi plus tard. Tout dépend de la confiance qui est établie avec la famille et de sa disponibilité, car l'exercice peut être long. Le génogramme doit être établi sur au moins 3 générations (grands parents, parents, enfants). Dans tous les cas, chaque dossier de famille doit comporter un génogramme à T0 + 2 mois.</p> <ul style="list-style-type: none"> Photo de famille : cet outil permet de définir une catégorisation sociale de la famille suivant plusieurs paramètres. Ceci est établi en début et en fin d'accompagnement et permet de mesurer les progrès de la famille et l'amélioration de sa condition sociale. |
| Evaluation à T0 + 3 mois | <ul style="list-style-type: none"> Fiche d'enquête approfondie Dossier de suivi familial Fiches intercalaires Génogramme Photo de famille Fiche de synthèse de l'accompagnement à T0+ 3 mois Méthodologie de l'exercice triangulaire | <p>A T0 + 3 mois, chaque famille suivie en AFD doit impérativement être évaluée en Comité de Zone, si possible en présence du responsable du suivi des actions ou d'une autre personne de l'équipe d'encadrement (chef de volet ou son assistant) ou en exercice triangulaire</p> <p>La décision sera alors prise par le Comité de Zone :</p> <ul style="list-style-type: none"> Soit d'arrêter le suivi en AFD et de diriger la famille vers les Permanences Sociales. Soit de poursuivre l'AFD pour une nouvelle période qui ne pourra excéder 3 mois, en attendant la prochaine évaluation. <p>Cette évaluation trimestrielle est très importante pour re-valider avec les familles les objectifs suivis, les motivations de la famille et pour valoriser les objectifs déjà atteints. Une fiche de synthèse sera rédigée à cette étape pour faciliter la discussion avec la famille. Cette évaluation permet également de confirmer la pertinence de la poursuite d'un accompagnement familial à domicile, au regard des objectifs d'autonomisation déterminés par le programme.</p> | <p><i>NB : même si une famille est suivie en AFD de façon très régulière au travers des VAD, il est toujours recommandé de proposer aux familles suivies de s'inscrire aux services de proximité de permanences sociales. Le fait de se déplacer spontanément vers un service pour demander de l'information ou un temps d'écoute est déjà un premier indice de prise d'autonomie.</i></p> |
| Evaluation à T0 + 6 mois | <ul style="list-style-type: none"> Idem + fiche de synthèse à T+6 mois | <p>Cette évaluation à T+ 6 mois permet de déterminer si l'on sort la famille du processus d'accompagnement ou si l'on définit un nouveau contrat d'accompagnement.</p> | |

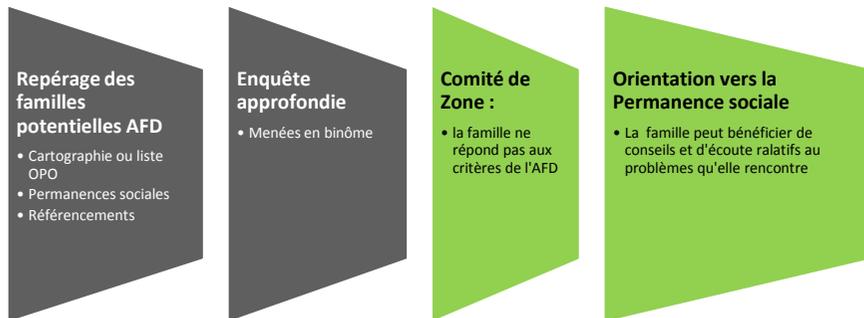
11.2.4 Sortie des familles du processus d'AFD : évaluation des résultats et analyse de l'impact

| Etape | Outil utilisé | Méthodologie | Remarques |
|----------------------------|---|---|--|
| Evaluation à la sortie | <ul style="list-style-type: none"> Echelle de notation : ++, + ou = Photos de familles à T0 et à TS | <p>Le travail social mené avec les familles a forcément un impact :</p> <ul style="list-style-type: none"> Qu'il soit très positif (++) : Les parents prennent conscience de leur capacité à influencer sur le devenir de leur famille, le dialogue s'installe, ils connaissent les services de proximité, les utilisent et s'intègrent dans le tissu économique et social, prennent soin de leurs enfants et se projettent dans l'avenir. Qu'il soit positif (+) : Les parents reprennent confiance en leur potentiel et arrivent à sortir du schéma de la fatalité. Ils sont arrivés à surmonter une ou plusieurs des difficultés qu'ils traversent. Ils connaissent les services existants et sont en mesure de se mobiliser pour trouver des solutions à leurs problèmes. Ils ont gagné en autonomie et sont plus attentifs à leurs enfants. Ils sont plus ouverts aux autres et plus participants dans les activités communautaires. Qu'il soit égal (=) : Les parents plongés dans une détresse profonde (psychologique, émotionnelle, etc...). Ils n'ont pas réussi à surmonter les difficultés qu'ils souhaitaient résoudre, malgré les encouragements et les conseils de l'animateur. Les « fenêtres » restent closes et les liens avec l'extérieur n'ont pas évolué. Ils n'ont pas réussi à utiliser les services existants, malgré les tentatives de l'animateur. Les progrès ne sont pas encore visibles ou sont insignifiants. <p>Il est essentiel pour un programme de suivi social des familles de pouvoir et de savoir mesurer les changements. A cet effet, une fiche de mesure a été construite qui s'appelle la photo de famille. Elle permet de mesurer à intervalle régulier la situation des familles partenaires, ainsi que les changements constatés.</p> | <p>Photo de famille : C'est un outil simple d'emploi, qui doit être utilisé au début de la période de MEC, afin de saisir la situation initiale de la famille (T0). La photo prise par l'animateur est constituée de questions ouvertes à poser à la famille et d'observations visuelles qui valident le questionnaire. Ce document doit ensuite être complété par l'animateur de référence à chaque évaluation importante (trimestrielle, proposition de sortie...) afin de pouvoir restituer au groupe une image précise des changements constatés, qu'ils soient positifs ou tangents.</p> |
| La préparation à la sortie | <ul style="list-style-type: none"> VAD de préparation à la sortie Fiche d'auto évaluation de la famille Les permanences sociales | <p>La sortie est un étape difficile, tant pour la famille qui perd la visite d'un ami, un confident à qui elle a ouvert sa porte et souvent son cœur, que pour l'animateur qui s'est attaché au fil des mois à des personnes en grande souffrance, s'est investie dans une relation, un travail d'écoute et de soutien, parfois très difficile et avec des résultats souvent importants de part et d'autre. Aussi il est important de prendre le temps nécessaire pour favoriser cette rupture et accompagner la « cicatrisation » tant pour la famille que pour l'animateur.</p> <p>Une période de 15 jours est proposée pour la préparation à la sortie, mais cette période peut évoluer en fonction des contextes spécifiques rencontrés. Ce travail de préparation à la sortie peut se faire en binôme.</p> <p>On peut profiter de cette période pour proposer à la famille d'établir un bilan de l'accompagnement et une auto évaluation. C'est une étape importante pour la famille qui trouve ainsi l'occasion de :</p> <ul style="list-style-type: none"> Valider et valoriser ses acquis et progrès auprès des siens et renforcer son capital confiance. Prendre conscience et admettre qu'elle n'a pas su ou pas pu bénéficier du service proposé. | <ul style="list-style-type: none"> Le Comité de Zone doit apporter tout le soutien nécessaire aux animateurs dans cette étape difficile. Pour faciliter ce processus, il est possible d'effectuer des médiations triangulaires, études de cas, jeux de rôle (...) afin que les membres du Comité de zone comprennent mieux les non dits et puissent soutenir l'animateur sur les aspects difficiles. Il est important de préciser à la famille que les permanences sociales lui sont ouvertes pour parler dès qu'elle le souhaite, ou pour poursuivre les actions initiées en AFD. |

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>Le suivi après la sortie des familles suivies en AFD</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Photo de famille complétée à TS + 6 mois | <p>Les changements observés durant la période d'accompagnement ne sont pas immuables. Une famille ayant beaucoup progressé peut se sentir perdue à la suite de l'accompagnement et faute de soutien à domicile, régresser et se renfermer rapidement sur elle-même.</p> <p>Au même titre le processus de sortie peut permettre à une famille sortie (=) de prendre conscience des opportunités qu'elle n'a pas réussi à saisir. Ce changement peut être favorable à une prise d'initiatives qui n'est pas négligeable.</p> <p>Ce cheminement, qu'il soit positif ou négligeable reste extrêmement important pour que la famille s'approprie ses succès (bien mérités !) ou accepte ses difficultés (en rebondissant d'une situation d'échec bien comprise, vers une situation plus responsabilisante), pour une projection réaliste vers l'avenir.</p> <p>D'où l'importance du suivi de l'ensemble des familles, 6 mois après leur sortie (TS + 6 mois). Cette visite de suivi de sorties permet de reprendre contact avec la famille, d'analyser ses capacités à réagir et à évoluer sur la base des conseils reçus et de mesurer l'impact de l'activité à moyen terme.</p> <p>La photo de famille permet d'obtenir rapidement des indicateurs sur les changements observés auprès des familles suivies dans le passé.</p> | |
|---|--|---|--|

11.2.5 Synthèse des différentes étapes du processus global d'accompagnement familial dynamique

Cas 1 : famille autonome pouvant résoudre par elle-même ses difficultés grâce à de simples conseils en PS



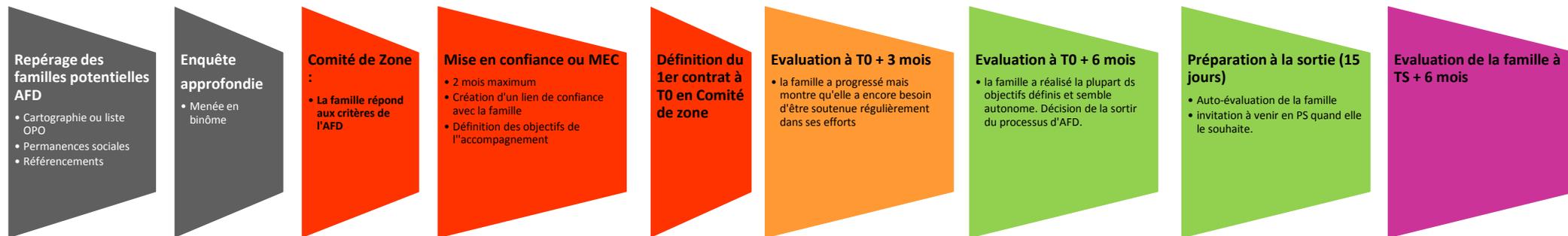
Cas n° 2 : famille ayant des objectifs simples mais ayant besoin d'un coup de pouce ponctuel pour les réaliser (Durée de l'accompagnement : 3 mois maximum)



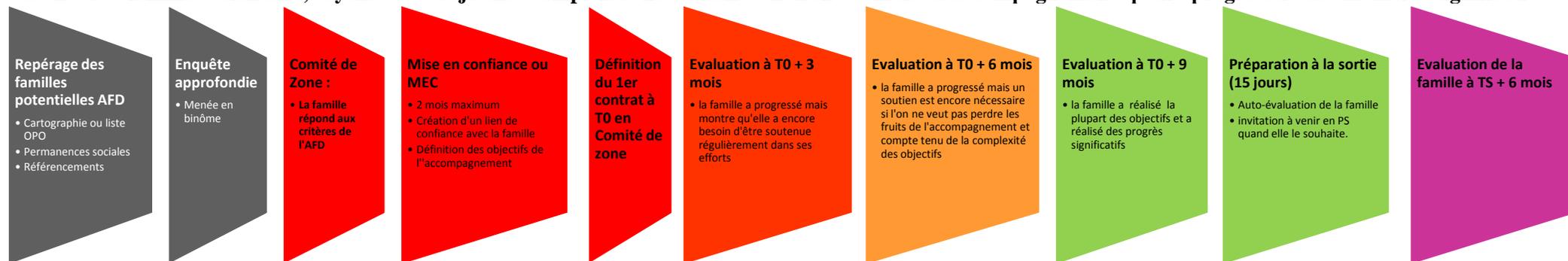
Cas n° 3 : famille ayant des objectifs simples ou complexes qui, malgré un suivi rapproché, ne montre aucun signe d'évolution et de volonté de « bouger »



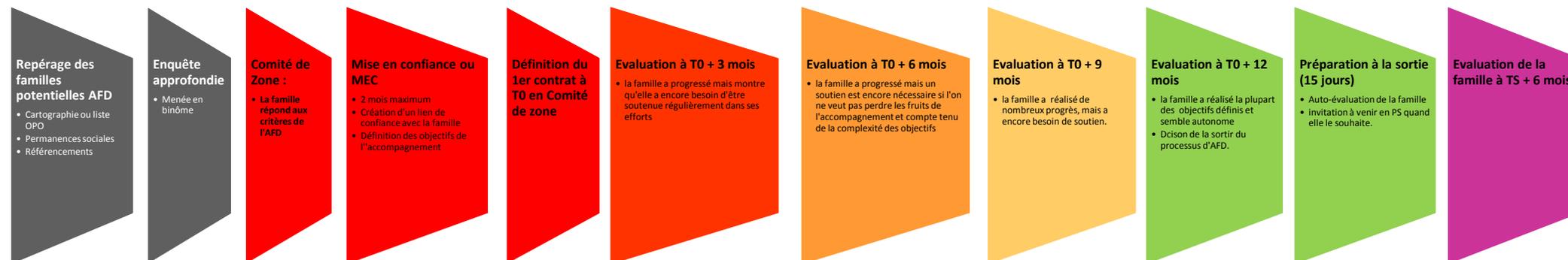
Cas n° 4 : famille peu autonome ayant besoin d'un accompagnement assez long pour reprendre confiance en elle (6 mois maximum)



Cas n° 5 : famille volontaire, ayant des objectifs complexes nécessitant environ 9 mois d'accompagnement pour progresser de manière significative



Cas n°6: famille volontaire, ayant des objectifs très complexes nécessitant 12 mois d'accompagnement environ pour progresser de manière significative



11.2.6 Synthèse des différents outils par étape de l'AFD

| Etape | Type d'outil | Annexe N° |
|--|--|-----------|
| Identification des familles potentielles AFD | Fiches d'enquête cartographique | 1 |
| | Guide méthodologique pour mener la cartographie d'un quartier | 2 |
| | Fiche technique permanence sociale | Partie n° |
| | Modèle de cahier de suivi des PS | 3 |
| | Coupons de référencement partenaire | 4 |
| Processus de sélection des familles en AFD | Fiche d'enquête familiale approfondie | 5 |
| | Génogramme : guide méthodologique | 6 |
| | Grille de critères d'aide à la décision d'intégrer ou non une famille en AFD | 7 |
| | Dossier de suivi de famille | 8 |
| | Intercalaire | 9 |
| | Photo de familles | 10 |
| | Modèle de fiche de synthèse de l'accompagnement à T+ 3 mois et T + 6 mois | 11 |
| | Méthodologie du jeu de rôle | |
| | Méthodologie de l'exercice triangulaire | 12 |
| Evaluation à la sortie | Grille de critères pour décider de la « note » de la famille à la sortie. | 13 |
| | Fiche d'auto-évaluation de la famille | 15 |

12.1 – Objectif général des permanences sociales

- Aider les familles d'un quartier ciblé à améliorer leur autonomie et à mieux s'insérer dans le tissu social et économique de leur communauté.
- Assurer une visibilité du projet d'accompagnement familial pour les habitants d'un quartier donné.

12.2 – Objectifs spécifiques des permanences sociales

- Assurer un service de proximité aux familles du quartier en termes d'écoute, d'échange, de conseils et d'orientation vers des services fonctionnels sur toutes les questions relatives à la famille (santé, éducation, économie, administration, psychosocial...).
- Etre un centre ressource et de renseignements sur l'ensemble des services de proximité existants dans le quartier ciblé ou sur des services plus spécifiques existants dans d'autres quartiers de la ville.
- Apporter soutien moral et psychologique aux visiteurs en grande détresse.
- Repérer les familles en grande difficulté, qui nécessitent un accompagnement rapproché à domicile.

12.3 – Public cible

Les permanences sociales sont **ouvertes à tous les habitants d'un quartier ciblé** (quelque soit leur niveau de revenu ou leur statut social) qui sont à la recherche de solutions concrètes à leurs difficultés ou qui ont besoin d'écoute et de soutien moral.

Cependant, même si la personne ne réside pas dans le quartier d'implantation de la permanence sociale, les animateurs sociaux se doivent de recevoir la personne.

Les permanences sociales sont d'autre part un **outil très intéressant pour mesurer le dynamisme et la motivation des familles suivies en AFD**. En effet, au cours de l'accompagnement en AFD, il est souvent intéressant de demander à la famille de venir de temps en temps en PS, pour valider telle ou telle information. Cela l'oblige à « sortir de chez elle », à se confronter à un nouvel environnement qu'elle ne connaît peut être pas. Elle pourra dans ce cadre être en contact avec d'autres familles, avec un autre animateur, mais toujours dans un cadre convivial et respectueux.

Il est important dans le dossier familial, de prendre note du nombre de fois où une famille suivie en AFD est venue en permanence sociale.

12.4 – Déroulement possible de l'activité (règles de base, lieu, fréquence, ...)

| | | Avantages | Inconvénients |
|--|--|---|---|
| Règles de base | | <ul style="list-style-type: none"> • Proximité des habitants de la zone d'intervention. • Régularité des jours et horaires d'ouverture / fréquence hebdomadaire au minimum. • Entretiens individuels et confidentialité des entretiens • Respect des personnes • Non jugement • Etre en capacité de dire aux personnes que l'on ne dispose pas de l'information si tel est le cas | |
| Lieux | Dans les locaux loués par le projet, au cœur des quartiers | <ul style="list-style-type: none"> • Proximité de la population résidant près du bureau. • Possibilité d'aménager les locaux à notre guise et d'offrir notamment un espace confidentiel et convivial. • Possibilité de mettre à disposition un coin documentation par exemple | Les locaux de l'association peuvent être éloignés de certaines populations résidentes du quartier. Or la proximité du service est un élément essentiel si l'on veut toucher les plus défavorisés. |
| | Dans les bureaux de services publics (ex : bureaux d'une administration, au sein des locaux d'un CSPS), dans les locaux d'une autre association | <ul style="list-style-type: none"> • Ces locaux peuvent être plus près des habitations d'une partie de la population. • Incitation des populations défavorisées à fréquenter des lieux qu'elles n'osent pas habituellement fréquenter. • Permettre aux structures partenaires de mieux connaître les activités proposées par le projet AF • Faciliter les référencement de ces services vers le projet AF. | Parfois les locaux mis à disposition peuvent être trop exigus. La règle de confidentialité des entretiens peut alors être difficile à respecter. |
| Horaires | Soit 1 ou 2 heures chaque jour | Cela permet aux familles de ne pas à avoir à retenir de date de jour d'ouverture, car la PS est ouverte chaque jour. | En cas de grande affluence de personnes, cela risque d'empiéter sur le calendrier de VAD de l'animateur. |
| | Soit 1 à 2 fois par semaine par demi-journée. | <ul style="list-style-type: none"> • Possibilité de recevoir plus de monde par séance. • Plus facile peut être pour planifier les activités hebdomadaires des animateurs | <ul style="list-style-type: none"> • Si l'affluence est faible, l'animateur est immobilisé pour rien. • Les dates sont plus difficiles à retenir pour les familles. |
| Qui assure les permanences sociales | Des animateurs du projet AF intervenant sur la zone : <ul style="list-style-type: none"> • Formés à l'écoute attentive et respectueuse des personnes. • Formés sur tous les aspects relatifs à la famille • Connaissant parfaitement les services disponibles du quartier et de la ville et en capacité d'apporter des informations très précises aux personnes (en termes d'horaires, de coûts, de type d'activité proposée, de soutien possible...) | <ul style="list-style-type: none"> • Les animateurs travaillant quotidiennement dans la zone, connaissent en principe parfaitement les acteurs et les problématiques du quartier. • Les familles suivies en AFD connaissent déjà les animateurs, et sont ainsi moins intimidées à venir demander des renseignements en PS. • Le fait que ce ne soit pas toujours le même animateur qui anime la PS est un point positif, car cela amène les familles suivies en AFD à ne pas être toujours en contact avec la même personne (et donc à vaincre leur timidité). | |

12.5 – Outils de suivi de l'activité

L'animateur qui assure la permanence sociale doit disposer d'un cahier intitulé « cahier de suivi des PS », dans lequel il va enregistrer chaque passage de personne.

Dans ce cahier, les informations suivantes doivent être renseignées :

- Le nom et le prénom de la personne
- Son adresse
- Son âge
- Un numéro d'enregistrement doit lui être attribué : ce numéro permettra de savoir s'il s'agit d'un premier passage ou si la personne est déjà connue du service de permanence sociale (*une fois qu'un numéro lui est attribué, la personne ne peut en aucun cas en changer*).
- Comment la personne a-t-elle connu la PS si elle vient pour la 1^{ère} fois ? (par les animations de masse ? pas le bouche à oreille dans le quartier, une voisine... ? Par un service partenaire qui l'envoie ? ...)
- La personne est-elle issue d'une famille suivie en AFD, sortie de l'AFD ou non AF ?
- Quel est le motif de son contact ? A quelle rubrique se rapporte le problème présenté par la famille (santé, éducation, économie, administration, psychosocial) ?
- Quels sont les résultats de l'entretien ? L'animateur a-t-il :
 - promulgué des conseils,
 - référé la personne vers un service quelconque,
 - proposé de l'accompagner physiquement à une date donnée,
 - proposé un autre RDV ou de faire un VAD pour obtenir de plus amples informations sur le problème évoqué ?
- pour les nouvelles familles non AF, combien y a-t-il de familles potentielles AF, pour lesquelles des enquêtes approfondies doivent être réalisées ?

OUTILS

- *Modèle de cahier de suivi PS*
- *Grille de bilan mensuel PS*

12.6 – Mesures de l'impact

Il convient de réaliser régulièrement une évaluation des permanences sociales, afin de vérifier que le service offert est adapté aux besoins des populations.

L'évaluation peut être réalisée :

- Au fil de l'eau auprès des personnes qui viennent plusieurs fois en PS : on leur demandera alors si les conseils prodigués leur ont été utiles, si elles ont obtenu satisfaction auprès de la structure vers laquelle elles ont été référées ... ?
- Grâce à une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon de personne, chaque année par exemple,

OUTILS

- *Modèle d'enquête d'évaluation d'une permanence sociale.*

13 – Fiche technique réunions thématiques ou groupes de discussion

13.1 - Objectifs des réunions thématiques ou groupes de discussion

Au cours de ces réunions sur un thème précis il s'agit d' :

- Evaluer le niveau de connaissance des participants sur le sujet en question.
- Apporter un nouvel éclairage et des informations concrètes et très précises sur le sujet donné, afin de « corriger » les erreurs de jugements, les a priori, les préjugés ou la non information des participants, l'objectif étant de les amener à adopter le comportement adapté, face à une situation donnée

13.2 – Public cible

Les réunions thématiques sont en principe ouvertes à tous les habitants du quartier ciblé.

Néanmoins il est aussi possible de cibler plus spécifiquement les populations à sensibiliser, en fonction de la thématique abordée. Par exemple, s'il s'agit de sensibiliser les familles sur la scolarisation à l'approche de la rentrée scolaire, on ciblera de préférence les familles dont les enfants ne sont pas scolarisés.

13.3 – Déroulement possible de l'activité (règles de base, lieu, fréquence, ...)

| | |
|---|---|
| Règles de base | <ul style="list-style-type: none"> • Proximité : les réunions thématiques doivent se dérouler au cœur des quartiers afin d'être sûr que les familles défavorisées puissent y participer. • Pas d'improvisation : chaque thème doit être scrupuleusement préparé à l'avance. Des fiches d'animation doivent être rédigées et des supports visuels élaborés ou disponibles (affiches...) • Choix des thèmes adaptés aux besoins des populations : les thèmes peuvent être suggérés par les leaders de quartier, choisis par les participants eux mêmes, ou par les animateurs en fonction des problématiques les plus couramment rencontrées dans le quartier (ex : taux élevé de tuberculose dans le quartier, approche de la rentrée scolaire et nécessité de préparer les parents...). • Animation systématique en binôme • Des animations vivantes et interactives : si possible avec des supports visuels, de la manipulation d'objets, des techniques d'animation variées. Eviter autant que possibles les cours magistraux. • Faciliter les débats : si possible partir des connaissances des participants / vérifier en premier lieu ce qu'ils connaissent du sujet... • Valider la compréhension des messages : utiliser des techniques amusantes et participatives • Non jugement / respect de la parole de chacun. |
| Lieux | <ul style="list-style-type: none"> • Au cœur du quartier, afin de faciliter l'accès à tous. • Dans les locaux des PS (s'il y a la place) ou tout autre lieu calme et clos, afin de favoriser les débats. <p><i>Les réunions thématiques peuvent avoir lieu en extérieur, sous un arbre, mais pas en pleine rue car il faut pouvoir maîtriser le groupe, les flux de personnes, pouvoir s'entendre et s'écouter.</i></p> |
| Durée / fréquence | <p>2 heures maximum, après quoi il est difficile de capter l'attention des participants</p> <p>Une fois par mois maximum. Une fois tous les deux mois est une fréquence raisonnable.</p> |
| Qui anime les réunions thématiques ? | <ul style="list-style-type: none"> • Soit les animateurs du volet accompagnement familial en direct (le plus souvent) • Soit un intervenant extérieur. Mais dans ce cas l'animation aura été préparée préalablement conjointement avec les animateurs du volet AF (parce qu'ils connaissent bien le public cible). <p><i>Les réunions thématiques sont systématiquement animées en binôme. Ainsi pendant que l'un anime, l'autre peut assurer la prise de note, observer les participants, gérer l'installation des supports d'animations, prendre des notes...</i></p> |
| Taille du groupe | <p>50 à 60 personnes maximum afin que les débats avec les participants puissent être possibles. Au-delà de ce nombre, cela devient difficile à gérer.</p> |

13.4 – Outils de suivi de l'activité

Les animateurs qui assurent l'animation de réunions thématiques doivent disposer au moment de l'animation d'un « cahier de suivi des animations thématiques », dans lequel ils vont enregistrer les informations suivantes :

- Thème de la rencontre
- Nombre de participants
- Nombre de personnes issues de familles suivies en AFD
- Nombre de nouvelles personnes (autrement dit qui n'ont jamais participé auparavant à une réunion thématique)

OUTILS

- *Modèle de cahier de suivi des animations thématiques*
- *Grille de bilan mensuel réunions thématiques*

14.1 – Objectifs d’un groupe de parole

Un Groupe de parole est un lieu **animé par un professionnel de la relation d'aide qui offre un espace aux participants afin d'échanger sur des difficultés rencontrées dans une problématique.**

Un groupe de parole vise à

- **Faciliter le partage, l'échange, et l'écoute réciproque autour d'un thème.** Ce lieu permet à chacun de se montrer dans son authenticité, sans peur du jugement de l'autre. Il encourage l'expression ouverte des sentiments, des souffrances et des émotions (la tristesse, la peur, la colère, la joie) liées au sujet abordé.
- **Stimuler les encouragements, développer la solidarité entre participants,** et mobiliser les ressources nécessaires pour affronter la réalité. Le groupe devient alors le témoin des changements, des réussites et des évolutions de chacun dans son parcours personnel.
- **Réduire l'isolement psychosocial des participants** souvent générateur de grandes souffrances.
- **Permettre à chacun de devenir acteur de son changement,** stimulé par la créativité que génère le groupe.

14.2 – Public cible

Dans le cadre d'un programme d'accompagnement familial, les participants à un groupe de parole sont en principe identifiés et invités par les travailleurs sociaux qui mènent les activités du programme. Ce sont donc souvent des personnes suivies à domicile dans le cadre de l'accompagnement familial dynamique. Les groupes de parole sont en effet un outil complémentaire des VAD dans le processus d'AFD. C'est un outil intéressant pour aborder des sujets lourds et complexes tels que la violence conjugale, la dépendance à l'alcool...

Les animateurs peuvent ainsi grâce aux VAD repérer des familles ayant les mêmes types de problématique et les inviter à un groupe de parole sur ce thème. Par la suite, les thèmes peuvent être proposés par les participants eux-mêmes.

14.3 – Déroulement possible de l'activité (règles de base, lieu, fréquence, ...)

| | |
|--------------------------|--|
| Règles de base | <p>Il est essentiel pour que le groupe de parole se déroule dans les meilleures conditions que soient respectés les règles suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une animation non directive et respectueuse par une personne formée à la relation d'aide et à la dynamique de groupe et supervisée dans son action • Des règles de parole : discrétion, confidentialité, liberté de silence et de parole, respect du rythme de chacun, non-jugement, non violence, non monopolisation de la parole. • Un cadre théorique : une vision globale, systémique et dynamique où l'inconscient a sa place. <p>Au cours d'un cycle de groupes de parole sur un thème donné, des séances plus « informatives » peuvent être nécessaires (ex : connaissance de la loi en terme de protection juridique en cas de violence conjugale). Il est important dans ces conditions de nettement séparer les séances d'échange et les séances « informatives ».</p> <p>Il est impératif que tous les groupes de parole soient préparés à l'avance en lien avec l'équipe d'encadrement du volet AF</p> |
| Lieux | <ul style="list-style-type: none"> • Au cœur du quartier, afin de faciliter l'accès aux participants • Dans les locaux des PS (s'il y a la place) ou tout autre lieu calme et clos, afin de favoriser les débats dans un cadre confidentiel, car les sujets abordés peuvent être très intimes et délicats |
| Durée / fréquence | Durée : elle peut être variable et doit être définie avec les participants : 2 heures semble une durée |

| | |
|--|---|
| | correcte. Fréquence : une fréquence hebdomadaire semble un peu lourde (car les participants ont souvent des contraintes de temps). L'idéal serait une fréquence mensuelle. Mais cela reste à définir en fonction des attentes des participants et des cycles de groupe de parole (car pour un thème donné, plusieurs séances sont souvent nécessaires). |
| Taille des groupes | 10 personnes maximum, afin de faciliter la prise de parole par chacun, et l'interconnaissance entre les participants |
| Qui anime les groupes de parole ? | <ul style="list-style-type: none"> • Les animateurs du volet accompagnement familial en direct, toujours en binôme. Pour un cycle de groupes de parole sur un thème donné, il est important que ce soit toujours les mêmes animateurs, afin de pouvoir mettre en confiance les participants et mesurer l'évolution du groupe et des participants. • Sur les phases de groupe de parole plus « informatives », il est possible d'inviter des intervenants extérieurs. Mais toute intervention devra être scrupuleusement préparée à l'avance avec cet intervenant et les participants au groupe de parole devront bien entendu être prévenus à l'avance. |

14.4 – Outils de suivi de l'activité

OUTILS

- *Fiche de préparation par thématique*
- *Outil de supervision d'un groupe de parole*

15 – Fiche technique animations de masse thématiques

15.1 - Objectifs des animations de masse thématiques

- Sensibiliser en masse les populations d'un quartier donné sur une thématique particulière (scolarisation, obtention des actes de naissance, lutte contre la tuberculose...)
- Inviter les gens à venir se renseigner plus en profondeur sur le sujet ou sur d'autres questions s'ils le souhaitent, auprès des permanences sociales ouvertes dans leur quartier.

15.2 – Public cible

Tous les habitants d'un quartier donné

15.3 – Déroulement possible de l'activité (règles de base, lieu, fréquence, ...)

| | |
|--|---|
| Règles de base | <ul style="list-style-type: none"> • Toujours prendre contact au préalable avec les autorités locales ou les leaders de quartier qui peuvent nous appuyer dans l'animation. • Choisir une date et un horaire où l'on est sûr que la plupart des habitants du quartier seront présents (les week end par exemple) et où le soleil ne tape pas trop fort ! • Mobiliser 3 ou 4 animateurs pour se relayer dans l'animation, distribuer des documents si cela est prévu, gérer la foule... • Préparer des messages clairs, précis, succincts, éventuellement des supports visuels adaptés. Des animations théâtrales, avec des marionnettes peuvent aussi être très pertinentes. • Penser au mégaphone ou tout matériel de sonorisation permettant de se faire comprendre. |
| Lieux | <ul style="list-style-type: none"> • En extérieur. • Choisir un espace suffisamment vaste pour contenir une foule importante. • Prévoir un espace d'où les animateurs pourront être vus par tous. Peut être cet espace devra t'il être délimité de façon précise (avec une corde, une banderole, une estrade...). |
| Durée / fréquence | <p>Durée : 1 à 2 heures maximum. Au-delà les messages ne sont plus entendus.</p> <p>Fréquence : 6 par an et par zone maximum. Tout dépend des problématiques du quartier identifiées</p> |
| Qui anime les animations de masse ? | <p>Les animateurs sociaux du programme.</p> <p>On peut également faire appel à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des professionnels de l'animation : troupe de théâtre, de danse, de marionnettes, clown, de musique... Qui peuvent nous aider à mieux mobiliser les gens. • D'autres partenaires (associations, ONG, structures publiques...) spécialistes de la thématique abordée. |

15.4 – Outils de suivi de l'activité

Les animateurs qui assurent ces animations doivent disposer d'un « cahier de suivi des animations de masse thématiques », dans lequel ils vont enregistrer les informations suivantes :

- Thème de la rencontre
- Quartier dans lequel l'animation a été menée.
- Nombre de participants approximatif

OUTILS

- *Fiches d'animation de masse thématique*
- *Fiche de suivi de l'animation*

16.1 - Objectifs des « portes ouvertes »

- **Faire connaître le projet d'accompagnement familial** et les activités liées aux habitants d'un quartier, au démarrage du projet et les inviter à venir en permanence sociale.
- **Redynamiser un quartier où l'on observerait une chute d'activité** (difficulté à trouver de nouvelles familles, mauvaise compréhension du projet par les leaders locaux, faible fréquentation des activités collectives ou des permanences sociales...).

16.2 – Public cible

Tous les habitants d'un quartier donné.

Les structures partenaires (écoles, dispensaires, associations de quartier...)

16.3 – Déroulement possible de l'activité (règles de base, lieu, fréquence, ...)

| | |
|--|--|
| Règles de base | <ul style="list-style-type: none"> • Toujours prendre contact au préalable avec les autorités locales ou les leaders de quartier qui peuvent nous appuyer dans l'animation. • Choisir une date et un horaire où l'on est sûr que la plupart des habitants du quartier seront présents (les week end pas exemple) et où le soleil ne tape pas trop fort ! • Mobiliser 3 ou 4 animateurs pour se relayer dans l'animation, distribuer des documents si cela est prévu, gérer la foule... • Préparer des messages clairs, précis, succincts, des supports visuels adaptés (panneaux d'exposition avec des photos, flyer à distribuer avec très peu de texte, car beaucoup d'habitants ne savent pas lire). • Penser au mégaphone ou tout matériel de sonorisation permettant de se faire comprendre. |
| Lieux | <p>En extérieur.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Choisir un espace suffisamment vaste pour contenir une foule importante. • Prévoir un espace d'où les animateurs pourront être vus par tous. Peut être cet espace devra t'il être délimité de façon précise (avec une corde, une banderole, une estrade...). <p>Dans les locaux d'une structure partenaire (ex : école, locaux d'une association...)</p> |
| Durée / fréquence | <p>Durée : 1 à 2 heures maximums. Au-delà les messages ne sont plus entendus.</p> <p>Fréquence : une au démarrage des activités, puis une par an au maximum si cela s'avère nécessaire</p> |
| Qui anime les animations de masse ? | <p>Les animateurs sociaux du programme.</p> |

16.4 – Outils de suivi de l'activité

Les animateurs qui assurent l'animation de ces « portes ouvertes » doivent disposer d'un cahier de suivi dans lequel ils vont enregistrer les informations suivantes :

- Quartier dans lequel la porte ouverte a été menée.
- Nombre de participants approximatif

OUTILS

- *Panneaux de présentation du projet*
- *Prospectus où sont indiquées les informations essentielles concernant le projet + un plan pour accéder à la permanence sociale*

17.1 - Objectifs généraux des ateliers enfants

- Offrir à des enfants qui n'ont pas vraiment d'enfance (parce qu'ils doivent travailler, n'ont pas accès à l'école...) ou qui vivent des situations familiales difficiles (séparation des parents, grande pauvreté, cadre familial non sécurisant, violence, négligence...), un espace de jeux, d'écoute et d'ouverture sur le monde.
- Favoriser une plus grande implication des parents dans l'éducation de leurs enfants, grâce au travail réalisé avec les enfants dans le cadre des ateliers.
- Transmettre des messages aux enfants, favorisant le changement de comportement

17.2 - Objectifs spécifiques des ateliers enfants

- **Faire jouer les enfants** : les temps de l'atelier doivent être des temps de plaisir partagé. A noter que l'on apprend beaucoup mieux en s'amusant (activités de plein air, activités manuelles, activités d'expression ou artistiques, rencontres...).
- **Favoriser l'expression des enfants sur leur vécu** / favoriser la prise de confiance en soi
- **Apprendre les règles de base de la vie en société** : respect de l'autre, respect du matériel et des locaux, ne pas voler, dire bonjour,...
- **Favoriser l'ouverture des enfants sur le monde extérieur** : dans la mesure du possible organiser une ou deux sorties du quartier par an, afin que les enfants découvrent autre chose que leur environnement quotidien.
- **Valoriser les enfants aux yeux de leurs parents et renforcer l'implication des parents dans l'éducation de leurs enfants** : organiser un ou deux spectacle ou exposition où l'on invite les parents. Proposer aux parents d'accompagner les enfants lors de sorties, discuter avec les parents lors de VAD des évolutions de leur enfant...

17.3 – Public cible

- Enfants âgés de 6 à 12 ans
- Issus principalement de familles suivies en Accompagnement Familial Dynamique (AFD).
- Enfants non scolarisés, ou très timides, travailleurs, négligés voire battus, présentant un trouble du comportement (ex : agressivité, enfant dont les parents disent qu'il est turbulent, mal élevé, qu'il n'écoute jamais...)

A noter que l'atelier peut aussi accueillir des enfants issus de familles sorties ou non AF, mais ces enfants ne doivent en aucun cas composer la majorité du groupe.

17.4 – Déroulement possible de l'activité (règles de base, lieu, fréquence, ...)

| | |
|----------------|--|
| Règles de base | <ul style="list-style-type: none"> • Chaque séance d'atelier doit être préparée à l'avance (quels jeux va-t-on utiliser ? De quel matériel j'ai besoin, ai-je besoin de renfort, quel budget prévoir pour cette sortie ?...). • Un débriefing de l'activité doit être réalisé de manière systématique à la fin de la séance, afin de discuter des points positifs, des difficultés, des progrès des enfants, des VAD à prévoir avec les familles... Des réunions peuvent être prévues avec les animateurs chargés du suivi de la famille dont un enfant de l'atelier est issu. • Le règlement de l'atelier doit être défini avec les enfants dès le démarrage de l'activité. La définition de ces règles de vie ensemble peut même faire l'objet d'une activité en tant que telle. • L'animateur est garant du règlement de l'atelier. Il doit notamment faire respecter de manière scrupuleuse les aspects suivants ; pas de bagarre, pas d'humiliation, de moquerie vis-à-vis d'un camarade, pas de vol... • Toutes les activités menées avec les enfants doivent être menées de façon ludique (pas de cours magistraux !) en facilitant au maximum la participation et la pratique des enfants. • Les activités menées doivent favoriser la prise de confiance en soi et l'ouverture sur le monde. L'idéal est de travailler selon une logique de projet. Pendant plusieurs séances, on peut ainsi travailler sur la même activité, dans un but donné. Cela est très motivant pour les enfants et évite de se creuser la tête avant chaque séance en se demandant ce que l'on va bien pouvoir faire (exemple de projet : organiser une exposition (dessin, sculpture, papier mâché, photos, poèmes...) un spectacle ou une fête (théâtre, marionnettes, cirque, slam, |
|----------------|--|

| | |
|--|--|
| | kermesse...), préparer une visite à l'extérieur (cinéma, zoo, visite de différents métiers, monument historique), réaliser un livre, participer à une émission radio, à un concours... |
| Lieux | <ul style="list-style-type: none"> En intérieur ou dans un espace clos (afin de pouvoir maîtriser les enfants et d'éviter surtout que d'autres enfants non sélectionnés ne viennent se greffer, ce qui rendrait le groupe incontrôlable, car en général ces ateliers ont beaucoup de succès). |
| Durée / fréquence | <ul style="list-style-type: none"> Durée : 2 heures maximum. Au-delà les enfants ont du mal à se concentrer. Et il ne faut pas oublier le temps pour débriefer l'atelier. Fréquence : 2 séances par mois est une fréquence acceptable. Rythme des ateliers : la capacité de concentration des enfants étant limitée, il est impératif au cours d'un atelier de proposer des activités différentes sur des temps courts : exemple : activité manuelle nécessitant de se concentrer / petit jeu d'extérieur permettant de se défouler. |
| Taille des groupes | <p>15 à 20 maximums (compter un animateur pour 10 enfants maximum idéalement).</p> <p><i>NB : Le nombre d'enfants inscrits à l'atelier doit être supérieur au nombre d'enfants attendus aux ateliers (20 à 30 enfants inscrits). En effet les emplois du temps des enfants changent souvent, et le fait d'inscrire un nombre d'enfants important permet d'être sûr d'assurer une participation minimum de 10 enfants par atelier.</i></p> |
| Cycle de rotation des enfants | <p>En général on commence à mesurer les impacts de l'atelier au bout de 4 ou 5 séances. Il est donc important que les enfants soient inscrits sur une durée suffisamment longue, pour que l'activité ait un impact réel.</p> <p>Il est également important, comme les enfants sont principalement issus de familles suivies en AFD, de faire coïncider le cycle de l'atelier avec le cycle de suivi de la famille.</p> <p>Les enfants sont donc inscrits à l'atelier pour une durée de un an, ce qui permet déjà un travail conséquent, avec l'enfant et sa famille.</p> |
| Qui anime les animations de masse ? | <ul style="list-style-type: none"> Les animateurs sociaux du programme toujours en binôme. Il est important que ce soit toujours les mêmes animateurs qui encadrent les mêmes groupes d'enfants, afin de créer une relation de confiance avec les enfants et de pouvoir mesurer objectivement les évolutions. Des intervenant extérieurs spécialistes d'une technique d'animation (ex ; marionnette, théâtre, slam...) peuvent être sollicités. |

17.5 – Outils de suivi de l'activité

Les animateurs qui assurent l'animation des ateliers enfants doivent disposer d'un « cahier de suivi des ateliers enfants » dans lequel ils vont enregistrer les informations suivantes :

- Nom et prénom de l'enfant
- Noms et prénoms de ses parents
- Adresse
- Est-il issu d'une famille suivie en AFD ou non ?
- Est-il scolarisé ou non ?
- Date de première inscription à l'atelier.
- Date de ses passages successifs à l'atelier.
- Remarques importantes

Chaque enfant doit également disposer d'une fiche de suivi individuelle avec sa photo, qui permet d'évaluer ses progressions sur des points très précis mais aussi indirectement l'impact de l'atelier et la qualité des activités menées.

OUTILS

- Exemple de grille pour le cahier de suivi des ateliers enfants
- Fiche de suivi individuelle par enfant.
- Livrets de jeux et animations.

18.1 - Objectifs généraux des ateliers d'éveil

18.2 - Objectifs spécifiques des ateliers d'éveil

18.3 – Public cible

- Tous les bébés âgés de 0 à 3 ans avec leur maman ou leur papa d'un quartier donné.

18.4 – Déroulement possible de l'activité (règles de base, lieu, fréquence, ...)

| | |
|--|---|
| Règles de base | <ul style="list-style-type: none"> • Chaque séance d'atelier doit être préparée à l'avance (disposition de la salle : nattes au sol, jouets, matelas, coussins, bassines pour l'activité bain...) • Un débriefing de l'activité doit être réalisé de manière systématique à la fin de la séance, afin de discuter des points positifs, des difficultés rencontrées, des cas observés, des VAD à prévoir... • |
| Lieux | <ul style="list-style-type: none"> • En intérieur ou dans un espace clos et calme. • Dans les locaux des permanences sociales ou dans les locaux d'une structure partenaire (CSPS, école, association de quartier...) |
| Durée / fréquence | <ul style="list-style-type: none"> • Durée : 2 à 3 heures maximum. Car il faut prévoir les temps de rangement / nettoyage du matériel et surtout les temps de débriefing de l'activité. • Fréquence : au minimum un par mois. Un par semaine serait idéal. |
| Taille des groupes | <p>Tout dépend de la taille de la salle.</p> <p>Dans tous les cas il est important que les parents puissent accéder à l'activité librement tout au long de la séance. En général ils restent environ une heure. Et la taille du groupe se régule d'elle-même. Au cours d'une séance on peut facilement toucher 30 à 40 mères et leurs nourrissons.</p> |
| Qui anime les animations de masse ? | <ul style="list-style-type: none"> • Les animateurs sociaux du programme formés sur les aspects de la petite enfance et à l'animation des ateliers d'éveil. • En fonction de l'affluence des parents, il est important de prévoir 3 à 4 animateurs par séance. |

18.5 – Outils de suivi de l'activité

Les animateurs qui assurent l'animation des ateliers d'éveil doivent disposer d'un « cahier de suivi des ateliers d'éveil » dans lequel ils vont enregistrer les informations suivantes :

- Noms et prénoms du père ou de la mère
- Adresse
- Famille AF, non AF, sortie ?
- Date de première inscription à l'atelier.
- Date de ses passages successifs à l'atelier.
- Remarques importantes sur la relation parent / bébé.

OUTILS

- *Exemple de grille d'évaluation de la relation parent / bébé*
- *Grille pour le cahier de suivi des ateliers d'éveil.*