



Réseau Pratiques

La Fiche Pratique

AVIS IMPORTANT

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

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

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

KIT VOLET SOCIAL

ACCOMPAGNEMENT FAMILIAL

Acteurs	Inter Aide http://interaide.org/ - ATIA http://www.atia-ong.org/ (depuis 2013), France Mampita, Madagascar
Date	Février 2013
Auteurs	Jean Luc Bellut, Responsable Programme Inter Aide (pour Mampita)
Relecteur	Laurent Foubert, Responsable de Programme ATIA (pour Mampita) Fanja Randriambololotiana, Directrice adjointe en charge du secteur social, Vahatra Vincent Griffaton, chef de secteur ATIA 2013-2016 Adrien Cascarino, charge d'appui technique Accompagnement Familial, ATIA 2016
Mots clés	Accompagnement familial – Madagascar – Organisation
Résumé	<p>En 2013, Laurent Foubert a demandé à Jean-Luc Bellut de capitaliser l'ensemble de son expérience sur le volet social de Mampita, en réalisant des fiches de formation pour chaque aspect de ce volet. Ces fiches ont ensuite été relues et synthétisent bien l'ensemble des actions menées par Mampita à Madagascar. Un mini questionnaire est attaché à la fin de chaque fiche pour vérifier l'acquisition des connaissances.</p> <p>Ces fiches constituent une très bonne introduction à l'accompagnement familial dynamique et peuvent être utilisées comme support de formation pour des nouveaux accompagnateur/trice familiaux</p>

Sommaire

1.	FICHE GUIDE - Les projets menés par le volet social.....	3
2.	FICHE GUIDE - Les objectifs du volet social	7
3.	FICHE GUIDE - Les permanences sociales	11
4.	FICHE GUIDE - Les animations thématiques.....	15
5.	FICHE GUIDE - Les formations sociales collectives	18
6.	FICHE GUIDE - L'importance du recueil de données	22
7.	FICHE GUIDE - Les structures partenaires	27
8.	FICHE GUIDE - Le concept de l'accompagnement familial dynamique (AFD).....	32
9.	FICHE GUIDE - La méthodologie de l'accompagnement familial dynamique (AFD)	37
10.	FICHE GUIDE - La sélection des familles.....	43
11.	FICHE GUIDE - La visite à domicile premier contact (VaD 1er contact)	48
12.	FICHE GUIDE - La mise en confiance (MEC)	52
13.	FICHE GUIDE - Le contrat social	61
14.	FICHE GUIDE - Le travail en équipe	68
15.	FICHE GUIDE - Le comité de zone	71
16.	FICHE GUIDE - Les visite en binôme	76
17.	FICHE GUIDE - L'exercice triangulaire	80
18.	FICHE GUIDE - Les sorties du programme.....	84
19.	FICHE GUIDE - Le suivi des sorties après 6 mois ou Ts + 6	90
20.	FICHE GUIDE - Les limites de l'AFD.....	94
21.	FICHE GUIDE - Intégration des interventions.....	97
22.	FICHE GUIDE - Les réunions inter-volets.....	106

1. FICHE GUIDE - Les projets menés par le volet social.

Durée de la présentation du sujet: Environ 10 minutes

Processus d'immersion:

- Assister à une visite à domicile - durée 30 minutes.
- Participer à un atelier enfant – durée 2 heures
- Observer une formation sociale – durée 1 heure 30 minutes
- Analyser les liens existants entre ces différentes interventions – 30 minutes

Travail personnel:

- Examiner les divers documents utilisés lors de chacune des activités observées – 1 heure
- Relire attentivement la fiche guide pour s'assurer que le concept est clair et bien compris : Environ 20 minutes.
- Poser des questions à la coordinatrice ou au directeur : 15 minutes

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation: environ 6 heures.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en page 4 : 10 minutes

** ** ** **

Le volet social propose de nombreuses activités destinées aux partenaires de l'association Mampita ainsi qu'aux familles résidant dans la zone d'intervention de l'institution. Elles permettent de renforcer les connaissances des familles pauvres généralement mal informées et d'améliorer ainsi leur autonomie pour surmonter leurs difficultés.

1.1 L'accompagnement familial dynamique (AFD)

L'AFD est proposé à des familles identifiées selon des critères de **forte vulnérabilité**. Il consiste en un **suivi à domicile régulier** permettant à ces familles de mieux discerner leurs **problèmes prioritaires** et de **reprendre confiance** en leurs capacités à les résoudre **en s'appuyant sur les services disponibles** à proximité.

Ce travail social individualisé représente **le cœur** des activités du volet social. Il s'appuie sur une bonne connaissance des structures publiques et privées environnantes, acquise par les équipes au cours d'un **travail continu pour repérer les services et en apprécier la qualité.**

Les actions présentées ci-dessous ont été initiées en parallèle pour appuyer ou compléter le travail mené à domicile auprès des familles accompagnées. Elles permettent également aux animatrices d'identifier de nouvelles familles en difficulté qui pourraient bénéficier d'un suivi social à domicile :

1.2 Les permanences sociales (PS)

Les PS sont des lieux d'écoute confidentiels et accessibles à tous dans chaque agence.

Elles permettent de recevoir tous ceux et celles qui rencontrent une ou plusieurs difficultés, n'ont personne auprès de qui se confier et qui peuvent être à la recherche de conseils, d'aide, d'appui spécifique ou plus simplement de réconfort.

- Ces PS permettent d'identifier des **nouvelles familles** rencontrant des difficultés importantes qu'elles n'arrivent pas à dépasser. En fonction des besoins qu'elle perçoit, l'équipe proposera à certaines familles d'être suivies à domicile (AFD) pour recevoir une aide plus intensive tandis que d'autres seront plutôt invitées à revenir en PS en cas de besoin.
- Les **familles bénéficiant déjà d'un accompagnement social à domicile** peuvent se rendre en PS pour effectuer une démarche, répondre à une convocation de l'animatrice, etc. Elles sont même encouragées à y venir rencontrer les animateurs en complément des visites à domicile afin de limiter les risques de dépendance.
- Les **familles « sorties » du programme d'accompagnement à domicile** (ayant terminé leur période de suivi) peuvent conserver un lien avec l'animatrice en cas de questions ou de difficultés. Ainsi, les familles ne sont pas livrées seules à elles-mêmes à la fin du suivi social.

1.3 Les formations sociales (FS)

Les actions de formation sont proposées dans chaque agence aux **familles suivies en AFD** qui le souhaitent et s'ouvrent plus largement à **tous les habitants des quartiers d'intervention**.

Ces formations sont très importantes pour véhiculer des informations, renforcer les connaissances que les participants ont acquises au cours de l'accompagnement et faciliter le dialogue au sein des familles.

Les personnes suivies en AFD sont invitées à participer à ces formations :

- Lorsque le thème de la formation correspond à des difficultés qu'elles rencontrent dans leur vie,
- Si elles ont été confrontées à des difficultés du même type et qu'elles ont réussi à les surmonter. C'est une occasion de les valoriser en leur proposant de partager leur expérience et cela permet d'encourager les autres participants à améliorer leur propre situation.

1.4 Les ateliers enfants

Ces ateliers permettent:

- de valoriser les enfants et d'encourager leur épanouissement en leur inculquant de manière ludique certains concepts que les parents ignorent ou n'arrivent pas à faire passer.
- d'identifier certains enfants qui vont mal, victime de négligence ou d'abus, afin d'initier un travail social de proximité avec les parents.
- de transmettre via les enfants un certain nombre de concepts et de messages à leur famille.

1.5 Les animations thématiques

Ces ateliers, ouverts à chaque emprunteur et son garant, visent à informer et à transmettre des conseils pratiques par le biais d'échanges d'expérience entre les participants.

Tout comme les émissions radiodiffusées et les vidéos thématiques, les animations thématiques contribuent à informer le plus grand nombre sur des sujets plus généraux en formulant quelques conseils simples, par exemple pour prévenir la survenue d'une maladie, mais aussi pour vulgariser certains sujets considérés comme tabou dans la société malagasy.

La liste des activités sociales présentées dans cette fiche n'est pas exhaustive, car chaque animatrice sociale peut suggérer le lancement d'une nouvelle activité qui lui semble utile.

Certains projets menés par d'autres associations peuvent être une source d'inspiration pour l'équipe du volet social, par exemple :

- **Les ateliers d'éveil**, destinés à renforcer les liens relationnels et affectifs entre une mère et son enfant âgé de moins de 2 ans,
- **Les ateliers créatifs** donnent l'opportunité aux mamans de se réunir pour confectionner des jouets simples pour leurs jeunes enfants.
- **L'appui aux services de protection maternelle et infantile (PMI)** qui consiste à venir en aide aux personnels de santé souvent débordés lors des séances, pour donner des conseils pratiques aux jeunes maman.
- **Les ateliers ados** permettant d'organiser des activités valorisantes et ludiques pour encadrer les jeunes déscolarisés,
- **Le soutien scolaire** permet de mettre en relation des enseignants bénévoles à la retraite avec des jeunes en difficulté scolaire en proposant un espace de travail dédié,
- **Les ateliers spécifiques, théâtre, slam, etc.** qui permettent aux jeunes d'exprimer leur talent et de faire passer leurs messages au travers d'activités artistiques valorisantes qu'ils affectionnent.

Il ne s'agit que de quelques exemples parmi tant d'autres...

Par ailleurs, chaque animatrice est encouragée à devenir moteur pour lancer et suivre un projet qui lui tient à cœur.

Chaque projet doit faire fait l'objet d'une fiche détaillée, spécifiant :

- les modalités de mise en œuvre,
- les objectifs attendus dans un laps de temps défini,
- les critères d'évaluation objectifs permettant d'en mesurer l'impact.
- l'investissement horaire dont l'animatrice aura besoin pour réaliser son projet
- le cas échéant, la présentation d'une liste chiffrée du matériel requis pour la mise en œuvre.

Ces éléments doivent permettre à la direction de l'association Mampita, soit de valider le projet, soit de demander sa révision, soit de reporter sa mise en œuvre.

** ** ** **

Exercice de compréhension**Nom :****Date :****Test fiche guide numéro 1 – Les projets menés par le volet social** (A détacher de la fiche guide)

1) Pouvez-vous citer quelques activités menées par les équipes du volet social de l'association Mampita ?

2) D'après-vous, quel est le lien entre ces différentes activités ?

3) Quelle est l'activité existante qui vous parait la plus pertinente ?

Pourquoi ?

4) Si vous deviez lancer une ou plusieurs nouvelles activités, en quoi consisteraient-elles ?

5) Pourriez-vous expliquer votre choix ?

6) D'après-vous, quelles sont les étapes requises pour lancer un nouveau projet ?

** ** *

2. FICHE GUIDE - Les objectifs du volet social

Durée de la présentation du sujet: Environ 10 minutes

Processus d'immersion:

- Assister à une réunion trimestrielle du volet social – 3 heures.

Travail personnel:

- Examiner les objectifs définis par le volet social pour l'année en cours : Environ 30 minutes
- Lire attentivement la fiche guide pour s'assurer que le concept est clair et bien compris : Environ 5 minutes
- Poser des questions à la coordinatrice ou au directeur : 5 minutes

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation: 4 heures.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en page 4 : 10 minutes.

** ** ** **

Comme l'ensemble des volets de l'association Mampita, l'équipe du volet social définit chaque année les objectifs spécifiques individuels et collectifs qu'elle souhaite atteindre.

Chaque objectif défini en amont doit pouvoir être modifié en fonction des réalités du terrain : **le but d'un programme n'est pas d'atteindre des objectifs mais d'aider des personnes.** Donc si à un moment donné, l'atteinte des objectifs ne se traduit pas par l'amélioration des conditions de vie des bénéficiaires, il faut revoir les objectifs (en prenant le temps de l'expliquer aux partenaires auprès de qui un engagement avait été pris) et non pas revoir le programme !

2.1 A quoi sert la planification annuelle des objectifs ?

- **Fixer le cadre des interventions que le volet social souhaite mettre en œuvre pour budgéter les actions et rechercher les bailleurs de fonds** susceptibles de les financer.
- **Se fixer individuellement les objectifs à atteindre chaque année.**
- **Développer une vision d'ensemble des interventions**, il doit permettre aux animatrices et aux responsables d'évaluer chaque trimestre¹ l'évolution des interventions par rapport aux objectifs.
- **Evaluer les résultats quantitatifs** à partir du document établi lors de la prospection initiale.
 - la couverture géographique de la zone
 - l'évolution du nombre de familles sorties du programme par rapport au total de familles cibles.

Exemple de document initial de prospection :

Fokontany	Date de début de l'AFD	Date de fin de l'AFD	Population du fokontany	Nb total de familles du fokontany	Estimation du nb de familles cibles (et % par rapport à la pop totale)	Familles sorties de l'AFD et % par rapport à la population cible

¹ Lors de la réunion trimestrielle

Ces objectifs quantitatifs doivent s'accompagner d'objectifs qualitatifs permettant de s'assurer d'un impact positif sur les bénéficiaires.

L'objectif général de l'accompagnement familial étant d'améliorer à la fois les conditions de vie des familles et leur capacité à résoudre les problèmes par elles-mêmes, les indicateurs utilisés pour mesurer l'impact de l'accompagnement familial sont :

- **La photo de famille**, qui mesure le niveau de pauvreté de la famille
- **Le taux de résolution des objectifs fixés par la famille**, qui mesure l'amélioration des conditions de vie de la famille
- **Une échelle de résilience**, ou à défaut, un type de sortie (PO++, PO+, PO+= ou PO=) qui mesure la capacité de la famille à résister aux chocs extérieurs.

2.2 Qui est en charge de fixer les objectifs annuels ?

- **Les animatrices sont les premières responsables pour la définition des objectifs** spécifiques qu'elles souhaitent individuellement atteindre.
- Les propositions ne sont pas limitées et **chaque animatrice peut proposer un atelier ou un projet qui lui tient à cœur.**
- Cependant **les objectifs définis doivent être atteignables**, car le plan d'action annuel est utilisé lors de l'évaluation semestrielle des animatrices.
- La **deuxième étape de réflexion intervient au niveau des agences**, afin que chacune d'entre elles dispose d'un plan de travail spécifique.
- **L'étape suivante est menée avec la coordinatrice** chargée d'étudier les écarts entre les agences et de consolider le document final à présenter à la direction de l'association.
- **La direction doit valider le document final** qui servira de ligne conductrice à chaque membre de l'équipe.

2.3 A quoi ressemble un plan d'action annuel quantitatif ?

Le plan annuel présenté ci-dessous est un exemple communiqué à titre purement indicatif

Exercice de compréhension**Nom :****Date :****Test fiche guide numéro 2 – Les objectifs du volet social**

1) D'après-vous, pourquoi est il important de fixer des objectifs annuels?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

2) Savez-vous qui doit définir le plan d'action annuel ?

5) Autres commentaires questions et réflexions : (texte libre)

Merci.

** ** ** **

3. FICHE GUIDE - Les permanences sociales

Durée de la présentation du sujet: Environ 20 minutes.

Processus d'immersion:

- Assister à deux sessions de permanence sociale – 1 heure.
- Observer le processus de réflexion et de rédaction mené par l'animatrice – 15 minutes
- Poser les questions à l'animatrice pour comprendre son approche – environ 20 minutes.

Travail personnel (Suite à la permanence sociale):

- Examiner les divers documents utilisés par l'animatrice lors de la permanence sociale: Environ 20 minutes.
- Juste après l'activité, mettre rapidement par écrit l'ensemble des observations, remarques, questions et commentaires: Environ 15 minutes.
- Relire attentivement la fiche guide pour s'assurer que le concept est clair et bien compris : Environ 15 minutes.
- Poser des questions à la coordinatrice ou au directeur : 15 minutes

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation: environ 2 heures 30 minutes.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en page 4 : 15 minutes

** ** ** **

La permanence sociale est un service d'écoute et de conseil dédié à l'accueil et à l'information de toute personne rencontrant une difficulté d'ordre social.

Ce service ouvert quotidiennement au grand public dans chaque agence et dans certains bureaux de fokontany permet de recevoir toute personne souhaitant exposer une situation difficile, obtenir un conseil ou un appui sur un problème spécifique ou plus simplement se renseigner sur les services sociaux proposés par l'association Mampita.

Les animatrices sociales de l'association Mampita ne sont pas des hôtesse d'accueil et ne sont donc pas chargées d'informer les visiteurs sur les modalités d'obtention d'un prêt.

Même si elles peuvent recevoir toute personne, leur rôle social est précis et clairement délimité afin de ne pas créer la confusion dans l'esprit du public.

Vis-à-vis des partenaires de l'association, il semble important que le rôle de l'animatrice sociale ne soit jamais confondu avec les fonctions du conseiller animateur du volet économique ; les missions de ces deux corps de métier étant très différentes.

➤ Il serait préjudiciable pour les animatrices sociales d'être perçues par les partenaires comme des agents de renseignements des conseillers animateurs chargés de suivre les dossiers de crédit, car si tel était le cas, aucun travail social ne pourrait être mené avec ces personnes.

- Si elles s'occupent de l'accueil en agence, elles seront rapidement submergées et ne seront plus disponibles pour effectuer le travail d'appui social spécifique qui leur est confié lors des permanences.
- Elles doivent orienter systématiquement les personnes souhaitant s'informer sur les modalités d'obtention d'un prêt ou de constitution d'une épargne vers les services compétents qui sont seuls habilités à fournir les meilleures informations.

3.1 Les règles de la permanence sociale ;

Les discussions doivent impérativement être menées sous le sceau de la confidentialité, d'où l'importance de mener les permanences sociales dans un local spécifique, séparé.

Jamais aucun signalement ou dénonciation ne pourra être faite aux autorités sans l'accord préalable de la partie demanderesse.

Les informations demandées aux visiteurs ne sont utilisées qu'à titre purement statistique, aucune information personnelle ne pourra être exploitée ou diffusée sans l'accord de la personne concernée.

La régularité de la fréquence et des horaires des permanences sociales est très importante afin de proposer un cadre régulier à cette activité qui doit être ponctuelle.

La saisie d'informations dans le registre de la permanence sociale doit être systématique afin de simplifier le compte rendu mensuel. Les informations à prendre en compte dans le registre sont les suivantes :

- Nom,
- Fokontany de résidence,
- Mention de la zone (fokontany couvert ou non par l'association) – Zone / Hors zone
- Nature de la consultation; Santé, éducation, document administratif, psycho social, économique, avec une ligne de commentaire,
- Situation de la personne vis-à-vis de l'association Mampita ; Personne en cours d'accompagnement par le volet social / Partenaire du volet économique / Personne intégrée (partenaire du volet social et du volet économique) / Personne inconnue de l'association.
- Nombre de consultations de la personne à la permanence sociale durant le mois
- Personne déjà venue en permanence sociale par le passé (oui/non)

3.2 Le déroulement d'une session de permanence sociale

Le rôle de l'animatrice consiste à accueillir dans les meilleures conditions possibles toutes les personnes qui viennent en permanence sociale pour demander de l'aide ou exposer un problème. Elles doivent pouvoir leur proposer un verre d'eau fraîche ou un mouchoir !

Après avoir posé les premières questions lui permettant de remplir ultérieurement le registre, l'animatrice doit s'enquérir du motif de la visite et essayer de sonder en toute diplomatie les motivations de son interlocuteur.

Il s'agit alors pour l'animatrice d'essayer de comprendre la situation qui lui est exposée en essayant d'identifier les causes, l'origine ainsi que la nature réelle du problème rencontré.

Exemple ; Une personne vient en permanence sociale avec un enfant de 8 ans qui ne peut être inscrit à l'école car ne disposant d'aucun acte de naissance (Kopia), deux attitudes à étudier ;

1^{er} cas de figure :

Une animatrice négligente ou débordée se contentera de sortir le formulaire de demande de kopia pour poser les questions et le remplir; Nom de l'enfant, nom du demandeur, non et numéro de CNII des témoins, date et signature, etc. avant de transmettre le dossier à la commune.

Si cet enfant possède déjà un acte de naissance sous un autre nom ou avec une autre date de naissance, les conséquences sont lourdes, tant pour l'animatrice que pour le demandeur ; Faux et usage de faux, usurpation d'identité, tentative de falsification de date, etc.

L'animatrice risque de perdre sa crédibilité vis-à-vis de la commune, le demandeur s'expose à des poursuites, le dossier risque d'être suspendu et l'enfant n'obtiendra pas l'acte de naissance demandé et ne pourra donc pas intégrer le système scolaire....

2^{ème} cas de figure :

Une animatrice plus avisée posera les questions suivantes avant de procéder aux démarches :

- Quel est votre lien familial avec cet enfant ?
- Qui sont ses parents ? Que pouvez-vous me dire d'eux ?
- Pourriez-vous me raconter l'histoire de cet enfant ? Ou est-il né ?
- Savez-vous pourquoi cet enfant ne dispose d'aucun document administratif ?
- Que savez-vous des démarches entreprises à son sujet dans le passé, par vous-même, ses parents, sa famille ou par ses proches ?
- Pourquoi souhaitez-vous prendre en charge les frais et démarches de cette procédure ?
- Comment avez-vous rencontré les personnes qui connaissent cet enfant (les témoins)? Qui sont-elles pour vous et pour lui ?

Le travail de l'animatrice sociale **consiste avant tout à écouter et observer** le positionnement de leur interlocuteur **après avoir posé des questions ouvertes** qui appellent des réponses précises.

C'est seulement en posant ce type de questions ouvertes que l'animatrice sociale pourra se forger sa propre conviction et faire les démarches appropriées avec l'appui de la commune qui appréciera le professionnalisme de l'équipe sociale de l'association Mampita et facilitera les démarches.

C'est à l'issue de l'entretien que l'animatrice décidera des actions à mener : donner des informations ou des conseils, déclencher une visite à domicile, prendre un rendez-vous pour une médiation avec d'autres membres de la famille, ou effectuer un référencement vers un organisme partenaire, etc.

** ** ** **

Exercice de compréhension**Nom :****Date :****Test fiche guide numéro 3 – Les permanences sociales** (A détacher de la fiche guide)

1) A qui s'adressent les permanences sociales ?

2) Pouvez-vous détailler quelques objectifs de cette activité ?

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

3) D'après-vous quelles sont les règles à respecter lors des permanences sociales ?

4) Suite à vos observations, pouvez-vous faire part de vos questions, commentaires et analyses ? (texte libre)

Merci.

** ** ** *

4. FICHE GUIDE - Les animations thématiques

Durée de la présentation du sujet: Environ 10 minutes.

Processus d'immersion:

- Observer le processus de préparation d'une animation thématique – Environ 20 minutes
- Assister à une animation thématique dans une agence – 1 heure, incluant la préparation de la salle, du matériel et l'encadrement des participants après l'animation,
- Poser des questions à l'animatrice pour comprendre son approche – environ 20 minutes.

Travail personnel (Suite à la permanence sociale):

- Examiner les divers supports utilisés par l'animatrice lors de l'animation: Environ 15 minutes.
- Juste après l'activité, mettre rapidement par écrit l'ensemble des observations, remarques, questions et commentaires: Environ 15 minutes.
- Lire attentivement la fiche guide pour s'assurer que le concept est clair et bien compris : Environ 15 minutes.
- Poser des questions à la coordinatrice ou au directeur : 15 minutes

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation: environ 3 heures.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en page 3 : 15 minutes

** ** ** **

Pendant le temps d'attente en agence, inhérent au fonctionnement normal du programme, les animations thématiques permettent aux partenaires et aux personnes présentes d'entrer en contact et d'échanger.

Une étude de satisfaction menée auprès des partenaires de l'association Vahatra à Antsirabe a nettement fait ressortir que les partenaires passaient beaucoup de temps en agence à attendre leur tour avant d'être reçus.

Ayant constaté que les partenaires assis les uns à côté des autres ne communiquaient pas entre eux, des panneaux d'informations générales et spécifiques ont été apposés afin de transmettre des informations susceptibles d'inciter les échanges.

L'idée de mettre en place des animations thématiques a fait son chemin afin de proposer aux partenaires un espace de discussion privilégié lors de la signature de contrat ou de l'octroi du prêt qui nécessitent un temps d'attente parfois important afin que chaque dossier puisse être traité avec la plus grande attention.

4.1 En quoi consistent les animations thématiques ?

Il s'agit tout d'abord d'essayer de créer du lien entre les personnes en permettant les échanges et le dialogue entre des partenaires qui sont assis passivement et ne communiquent pas.

Le concept des animations thématiques vise d'abord à :

- Rendre le temps d'attente passé en agence par les partenaires plus convivial et plus animé,
- Créer du lien en facilitant des échanges et des interactions entre les personnes,
- Fournir de l'information et matière à réflexion aux personnes qui attendent, pour optimiser le temps passé en agence

- Effectuer un travail d'information et de sensibilisation auprès de personnes n'ayant pas toujours accès aux médias.

4.2 Le déroulement d'une animation thématique.

Avant toute chose l'animatrice doit se présenter et expliquer son rôle pour faire participer toutes les personnes présentes et passer un agréable moment ensemble.

- 1) L'animatrice demande à chaque personne de se présenter et d'expliquer brièvement son activité ou son projet.
- 2) Elle demande ensuite à l'assemblée d'évoquer un sujet d'actualité susceptible de les intéresser².
- 3) L'animatrice doit savoir gérer les échanges afin que chaque personne puisse s'exprimer aussi librement que possible
- 4) L'animatrice propose ensuite un sujet social, préparé à l'avance, pour détendre l'atmosphère tout en bénéficiant du climat favorable créé par les échanges précédents,
- 5) Elle donne la parole et note au tableau les interventions qui lui paraissent les plus pertinentes, tout en valorisant toujours ce qui est dit par les participants. (s'il y a des personnes illettrées, le fait de noter au tableau pourrait être vécue par elles comme une exclusion, il est donc préférable d'utiliser d'autres types d'outils d'animation tels que les imagiers, les bandes dessinées...)
- 6) C'est enfin à l'animatrice de conclure les échanges en mettant en valeur les principales idées ressortant des discussions.

Le compte-rendu de cette activité se limite à l'aspect purement quantitatif du nombre de participants, la durée et les thèmes abordés.

L'association Mampita s'appuie maintenant sur les moyens audio et vidéo développés par les équipes pour optimiser le temps passé par les personnes en agence.

** ** ** **

² Il est conseillé d'éviter les sujets trop politiques afin de maintenir un climat d'échange courtois et serein.

Exercice de compréhension**Nom :****Date :****Test fiche guide numéro 4 – Les animations thématiques**

(A détacher de la fiche guide)

1) D'après-vous, quel est l'objectif des animations thématiques ?

2) Pouvez-vous décrire quelques étapes du déroulement de cette activité ?

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

3) D'après-vous quelles sont les résultats attendus des animations thématiques ?

4) Suite à vos observations, pouvez-vous faire part de vos questions, commentaires et analyses ? (texte libre)

Merci.

** ** ** **

5. FICHE GUIDE - Les formations sociales collectives

Durée de la présentation du sujet: Environ 20 minutes.

Processus d'immersion:

- Observer le processus de préparation d'une formation sociale – Environ 1 heure 30 minutes
- Assister à deux sessions de formation sociale dans deux agences différentes – 3 heures, incluant la préparation de la salle et du matériel et l'encadrement des participants après la formation
- Poser les questions à l'animatrice pour comprendre son approche – environ 20 minutes.

Travail personnel (Suite à la permanence sociale):

- Examiner les divers supports utilisés par l'animatrice lors de la formation: Environ 20 minutes.
- Juste après l'activité, mettre rapidement par écrit l'ensemble des observations, remarques, questions et commentaires: Environ 15 minutes.
- Lire attentivement la fiche guide pour s'assurer que le concept est clair et bien compris : Environ 15 minutes.
- Poser des questions à la coordinatrice ou au directeur : 15 minutes

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation: environ 6 heures.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en page 5 : 15 minutes

** ** ** **

Les formations sociales collectives ouvertes au grand public permettent de diffuser des informations importantes d'une manière interactive aux populations ciblées par l'association, qui n'ont pas toujours accès à la presse ou aux médias. Dans une certaine mesure, ces formations visent également à provoquer un commencement de changement de comportement dans le domaine abordé.

Ces formations durent environ une heure et se déroulent chaque mois dans chacune des agences.

C'est l'occasion pour les animatrices d'acquérir graduellement des compétences d'animation de groupe et aussi de leur permettre de parfaitement maîtriser certains sujets qu'elles seront amenées à évoquer avec les familles qu'elles accompagnent.

5.1 Quels sont les sujets traités durant les formations sociales ?

Les sujets traités en formation sociale se limitent aux « cinq couleurs » du travail social mené par les animatrices, dans le contexte du travail qu'elles effectuent avec les familles qu'elles accompagnent, mais les thèmes sont inépuisables :

- 1) La santé : La vaccination, le planning familial, la prévention de la malnutrition du petit enfant, le paludisme, les maladies chroniques, les maladies infectieuses, la déshydratation, etc.
- 2) L'éducation : L'intérêt d'aller à l'école, l'importance de pouvoir lire et écrire, etc.
- 3) Les documents administratifs : Pourquoi sont-ils si importants, comment les obtenir ? etc.
- 4) Les problèmes psycho-sociaux : L'importance du dialogue parents-enfants, comment rompre l'isolement, quelle attitude avoir avec des adolescents, comment entretenir son couple, etc.

- 5) L'économie ; La gestion du budget familial, comment consacrer du temps à sa famille malgré une activité prenante, l'importance de l'épargne pour réaliser ses rêves, etc.

Les thèmes abordés lors des formations collectives sont préparés à l'avance et doivent faire l'objet d'une fiche détaillée permettant à l'animatrice de ne rien oublier et de suivre une présentation logique, **en faisant autant que possible appel à l'expérience des participants**.

Les thèmes sont choisis en anticipation des événements d'actualités spécifiques qui se déroulent à Madagascar, (la rentrée scolaire, la SSME³, le famadihana⁴, la circoncision, etc.), mais aussi en fonction des saisons (la prévention du paludisme en période de pluie, les pathologies respiratoires en période hivernale, les affections digestives et cutanées en période sèche, etc.).

Ces formations sont préparées à l'avance par l'équipe du volet social qui doit se documenter et rencontrer les spécialistes confrontés quotidiennement à ces sujets, qui sont invités à participer en qualité d'intervenant lors de ces formations.

Les formations sociales sont conçues et programmées six mois à l'avance, les dates et les thèmes de formation sont affichés dans chaque agence afin d'informer le public à l'avance.

5.2 Qui peut participer aux formations sociales ?

Les formations sociales sont ouvertes au grand public.

Cependant, le nombre de places disponibles est limité à 30 (dont cinq places réservées pour les partenaires bénéficiant d'un suivi social à domicile).

Les partenaires du volet économique doivent obligatoirement assister à une formation sociale avant de pouvoir souscrire un nouveau prêt. Ils peuvent consulter le tableau d'affichage pour choisir la formation qui présente le plus d'intérêt pour eux.

Pour l'entrée en salle, on se réfère à la règle « premier arrivé, premier assis ». Les retardataires devront attendre la prochaine session de formation ou se rendre dans une autre agence pour pouvoir bénéficier de la formation.

Les personnes invitées spécialement par les animatrices sociales bénéficient de cinq places prioritaires réservées qui pourront être occupées par d'autres en cas de retard ou d'absence.

Il est important de préciser que les portes d'accès à la formation sont fermées en début de séance afin d'éviter les mouvements intempestifs et maintenir la concentration des participants.

5.3 Comment se déroulent les formations sociales ?

Après la préparation de la salle, du matériel et l'accueil des participants, l'animatrice doit poser des questions à l'assemblée pour s'assurer que chacun a identifié clairement le thème de la formation.

L'animatrice peut s'appuyer sur un intervenant extérieur connaissant parfaitement le sujet de la formation ou sur des personnes ayant rencontré un problème relatif à ce thème et souhaitant témoigner, mais c'est elle qui doit animer l'atelier et faire participer les personnes présentes.

Au cours de la formation, une vidéo ayant trait au thème abordé peut être projetée, afin de renforcer les messages et d'ouvrir un débat avec les participants.

³ SSME : La semaine de la santé mère enfant

⁴ Le famadihana, ou retournement des morts, est une coutume funéraire que l'on rencontre dans la plupart des ethnies de Madagascar

A la fin de la formation, elle doit s'assurer que le sujet est bien assimilé par l'ensemble des participants en posant quelques questions ouvertes.

L'animatrice assure la fin de la formation en répondant individuellement aux questions des uns et des autres.

Il est souhaitable que l'animatrice soit assistée par une collègue susceptible de lui venir en aide lors de la séance, mais aussi pour l'aider à gérer les participants et effectuer l'aspect administratif inhérent à cette activité :

- Au début de la formation, la collègue doit accueillir les participants, les inviter à s'asseoir à l'avant de la salle, recueillir les Carnets Individuels et s'assurer que la liste de présence est bien remplie.
- Durant la formation, assise au fond de la salle, elle aide l'animatrice à favoriser la parole des personnes en retrait. Elle est également chargée de compter le nombre de participants, afin de s'assurer qu'il correspond effectivement au nombre de personnes inscrites sur la fiche de présence.
- Après la formation, elle est chargée d'annoter l'ensemble des carnets qui lui ont été remis afin de valider la participation des personnes présentes lors de la formation.

5.4 Les objectifs des formations sociales

L'objectif principal de ces formations consiste à transmettre de l'information, à confronter les idées préconçues avec d'autres réalités bien argumentées et à encourager le dialogue au sein des familles.

Il ne s'agit pas de convaincre, mais simplement d'informer pour encourager le processus de réflexion des participants et provoquer certains changements de comportements positifs pour les familles.

5.5 Le compte-rendu des formations sociales

Il est difficile de pouvoir mesurer l'impact des formations sociales, car chacun des participants a une raison personnelle l'incitant à se rendre à cette activité.

Cependant les familles bénéficiant d'un accompagnement social à domicile pourront parler de cette expérience avec l'animatrice et éventuellement mettre en pratique dans la famille les conseils préconisés. C'est pourquoi certaines places sont réservées à ces personnes.

Mampita pourrait mettre en place un processus d'enquête consistant à demander à chaque participant de remplir un petit questionnaire concernant sa compréhension de la formation, les acquis et les points qui lui paraissent pertinents et qu'il souhaite adopter, mais ce processus long à mettre en place viendra plus tard.

Pour l'instant l'équipe du volet social de Mampita se concentre sur la qualité et l'organisation de ces formations, afin de pouvoir répondre à la demande toujours plus grande des participants.

Le compte-rendu ne comporte actuellement que l'aspect quantitatif du nombre de participants et d'intervenants ainsi que la durée de la formation et le thème évoqué.

** ** ** **

Exercice de compréhension

Nom :

Date :

Test fiche guide numéro 22 – Les formations sociales

(A détacher de la fiche guide)

1) A qui s'adressent les formations sociales ?

2) Pouvez-vous détailler quelques objectifs de cette activité ?

1.

2.

3.

4.

3) D'après-vous quelles sont les règles à respecter lors des formations sociales ?

4) Suite à vos observations, pouvez-vous faire part de vos questions, commentaires et analyses ? (texte libre)

Merci.

6. FICHE GUIDE - L'importance du recueil de données

Durée de la présentation du sujet: Environ 15 minutes

Processus d'immersion :

- Assister à une visite à domicile en binôme – durée environ 1 heure, trajet inclus
- Observer le processus de remplissage de la fiche de suivi des familles – entre 10 et 15 minutes.

Travail personnel :

- Examiner le remplissage de plusieurs dossiers (fiche de suivi des familles) pour comprendre la présentation et les informations qui doivent apparaître dans le compte rendu de visite – durée environ 30 minutes
- Relire attentivement la fiche guide pour s'assurer que le concept est clair et bien compris : Environ 30 minutes
- Poser des questions à la coordinatrice ou au directeur : 15 minutes

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation : environ 2 à 3 heures.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en page 5 : 15 minutes.

** ** ** **

Le recueil de données est une étape indispensable du travail social, car il permet à l'animatrice et à toute personne ne connaissant pas la famille de comprendre l'historique de l'intervention et également de savoir la teneur des derniers entretiens, ainsi que les pistes de travail actuelles.

Une activité sociale qui ne serait pas suivie d'un compte-rendu rigoureux consisterait à n'effectuer que la moitié du travail, ne permettant pas au processus d'accompagnement familial dynamique d'être mené correctement.

6.1 Pourquoi le recueil de données est-il si important ?

1. Le fait de conserver les informations permet à l'animatrice de se remémorer les derniers échanges menés avec le partenaire, d'approfondir ses réflexions et affiner ses analyses (**dans le but d'adapter, d'affiner les pistes d'orientations/ d'interventions auprès de la famille**), et de maintenir le cap des pistes de travail convenues.
 - ⇒ Une animatrice qui suit simultanément 30 familles peut facilement se perdre dans les objectifs et dans les démarches accomplies par les unes ou les autres.
2. Ce recueil permet également à l'animatrice, comme à toute personne ne connaissant pas la famille, de prendre connaissance de l'historique de l'intervention sociale menée au domicile du partenaire.
 - ⇒ Lors d'une visite en binôme, d'un exercice triangulaire, d'un comité de zone ou plus simplement lors des congés de l'animatrice, le dossier doit permettre à tout intervenant extérieur de pouvoir prendre connaissance de l'historique des interventions.

6.2 Quand doit intervenir la prise de notes ?

Chaque animatrice peut utiliser le moyen qui lui semble le plus efficace pour mémoriser les informations et ses observations sur le terrain. Il est recommandé d'utiliser un petit carnet ou une simple feuille de papier pliée en 4 pour **prendre note des points importants juste après la VaD**.

La prise de note pendant la VaD est possible (notamment pour noter le nom des membres de la famille, leur âge, ...) **mais doit rester exceptionnelle** pour éviter que les VaD se transforment en interrogatoire.

Le dossier de suivi des familles ne doit jamais être apporté sur le terrain ni être utilisé lors des visites à domicile afin de limiter le risque de perte d'un dossier qui contient des informations confidentielles. De plus, en le voyant, les familles pourraient s'inquiéter du volume d'informations contenues dans leur dossier, ce qui pourrait altérer la confiance qu'elles accordent à l'animatrice sociale...

La perte d'un dossier de suivi des familles représente une faute grave pouvant avoir de très lourdes répercussions, pour la famille, pour l'animatrice comme pour l'ensemble de l'équipe du volet social.

➤ Le recueil de données doit se faire le plus tôt possible après la visite à domicile.

Chaque animatrice dispose d'une heure par jour dédiée exclusivement à la rédaction de ses comptes rendus de visites (30 minutes en fin de matinée et 30 minutes en fin d'après midi)

- Un compte rendu de visite effectué immédiatement après une VaD sera très précis (5 à 10% de perte d'information)
- Ce même compte rendu rédigé en fin de journée présentera une perte d'information de 15% à 25%
- Si ce compte rendu est reporté au lendemain, environ 30% à 40% des informations seront perdues.
- Un compte rendu qui interviendrait plus tardivement ne présenterait que peu d'intérêt

6.3 Quelles sont les informations à prendre en compte dans le CR de VaD ?

1. La date de la visite à domicile.
 - ⇒ Même si la maison du partenaire était close et qu'il n'a pas été possible de dialoguer avec un membre de la famille, cette information doit figurer dans le dossier de suivi. L'animatrice doit également préciser si elle a ou non laissé un message écrit indiquant son passage ou si elle a parlé avec les voisins.
2. Le nom et le rôle des intervenants ayant accompagné l'animatrice.
3. L'objectif initial de la VaD en 3 lignes maximum incluant les sujets de discussions que l'animatrice avait prévu d'évoquer avec le partenaire (avec éventuellement les nouvelles hypothèses de travail), ce qu'elle attend de constater dans la famille (démarche effectuée, changement...) et ce qu'elle attend de la visite.
4. En quatre à huit lignes maximum, résumer les points abordés et la teneur des échanges tenus lors de la VaD (Même si les discussions n'ont aucun lien avec les sujets que l'animatrice souhaitait initialement évoquer.)
 - ⇒ **Les observations, commentaires et impressions de l'animatrice sont souvent beaucoup plus riches que les simples échanges verbaux**
5. En 4 lignes au maximum, « la clôture » de la visite à domicile où l'animatrice donne ses impressions sur le déroulement de la visite ainsi qu'un possible plan d'action (sujets à aborder lors

de la prochaine visite, démarches que la famille s'est engagée à entreprendre, partenaire institutionnel à contacter...).

➔ **L'animatrice doit pouvoir résumer le contexte de l'intervention, l'attitude et les réactions des personnes présentes, ses observations, son ressenti, ses doutes comme ses hypothèses en une quinzaine de lignes au maximum.**

Exemple

Intervention dans le cadre du contrat social visant à intégrer un enfant âgé de 8 ans dans le système scolaire après la rentrée scolaire :

- ⇒ La partenaire, Mme Rakoto s'est engagée à se rendre à l'Hôtel de ville avant le 20 septembre pour obtenir un extrait d'acte de naissance pour son enfant.
- ⇒ L'animatrice sociale s'est engagée de son côté à rencontrer la directrice de l'école publique la plus proche avant le 20 septembre afin de s'enquérir des capacités de l'EPP⁵ à intégrer un enfant supplémentaire.
- ⇒ La coordinatrice doit prendre contact avec l'ensemble des écoles primaires partenaires de l'association avant le 30 septembre, si aucune solution n'a pu être trouvée le 20 septembre.

Cette étape peut se résumer de la manière suivante dans la fiche de suivi des familles partenaires :

Date	Objectif de la VAD	Résultats / Observations
13/09/2012	Bilan de clôture de la VaD	1) Mme Rakoto devrait obtenir un extrait d'acte de naissance à l'hôtel de ville avant le 20 septembre
		2) Joséphine (l'animatrice) doit rencontrer l'EPP avant le 20/09 afin de savoir si une place est dispo.
		3) Si l'EPP est déjà complet, Josephine doit <u>immédiatement</u> informer la coordinatrice au + tard le 20/09
		4) A partir du 20/09 la coordinatrice explorera d'autres pistes et doit donner une réponse avant le 30/09

Dans cet exemple, Il suffit de 4 lignes pour synthétiser l'étape de clôture d'une VaD, pour;
1) Limiter les interventions dans le temps,
2) Définir précisément qui doit faire quoi.

Les comptes rendus de visite à domicile sur la fiche de suivi des familles doivent être synthétiques et rédigés de manière lisible afin de permettre à quiconque de les comprendre.

6.4 Comment simplifier l'exercice de recueil de données ?

C'est avant tout les formations, le travail personnel de lecture et surtout la pratique qui permettront à l'animatrice novice d'acquérir petit à petit de nombreuses compétences qui ne sont pas innées.

➤ Une animatrice sociale **novice** aura naturellement tendance à vouloir faire ses preuves et montrer ses connaissances du dossier en abordant l'un après l'autre l'ensemble des objectifs définis par la famille pour faire le point des éventuelles avancées.

- Cette approche **ne prend pas en compte les aspirations des familles**, car les petites réussites obtenues par les familles risquent d'être rapidement noyées dans un océan de problèmes.
- Dans ce contexte, c'est l'animatrice qui se met en valeur, en oubliant que la finalité de son intervention consiste à mettre en valeur l'interlocutrice qu'elle accompagne.
- **Le travail de recueil de données en sera d'autant plus long et fastidieux** à rédiger et l'animatrice risque de passer à côté des aspects les plus importants pour rendre longuement compte de son intervention.

⁵ EPP : Ecole Publique Primaire

- Une animatrice sociale **plus expérimentée** sera **davantage à l'écoute du partenaire**, pour avancer à son rythme sans forcer la marche. Elle sait respecter les moments de silence et ses observations permettent de porter un éclairage différent sur les échanges verbaux.
- Cette animatrice **ne traitera que d'un ou au plus deux sujets étroitement liés**, lors de chaque VaD afin d'ajuster son intervention au rythme et aux capacités de réactivité de la famille⁶.
 - Cette approche privilégiant l'écoute à la parole présente l'avantage de mettre le partenaire au cœur du dispositif de l'accompagnement familial.
 - Le **travail de rédaction du compte rendu sera non seulement plus simple, mais aussi plus dense et plus intéressant**, car l'animatrice peut aller très profondément dans l'exploration d'un seul sujet, qui pourrait mettre en lumière nombre de dysfonctionnements rencontrés par la famille.

6.5 Qui peut intervenir par écrit sur la fiche de suivi des familles ?

Bien que la fiche de suivi des familles et les documents internes soient sous l'étroite responsabilité de l'animatrice de référence, qui est chargée en premier lieu des mises à jour, de la conservation, du classement (dans un ordre logique permettant un accès rapide), mais aussi du stockage dans un endroit fermé et sécurisé, chaque intervenant accrédité pour intervenir sur le volet social est susceptible de rédiger un commentaire ou une remarque.

On peut avoir des annotations d'intervenants extérieurs, suite à un exercice triangulaire ou un comité de zone, mais la coordinatrice, comme le directeur peuvent à tout moment annoter le dossier d'une famille pour attirer l'attention de l'animatrice sur un aspect particulier ou recommander une piste à explorer.

Aucune personne de l'association n'est habilitée à sortir un dossier social d'une agence sans l'accord préalable de l'animatrice concernée et d'un responsable (directeur ou coordinatrice) impliquant une prise en charge dans le cahier de transmission.

** ** ** **

⁶ Il arrive parfois que le partenaire soit submergé par un souci qui devient sa priorité immédiate. Dans ce cas, l'animatrice doit mettre son agenda de travail entre parenthèses pour se positionner à l'écoute active de son interlocutrice.

Exercice de compréhension**Nom :****Date :****Test fiche guide numéro 5 – L'importance du recueil de données**

- 1) Le recueil de données est important à plusieurs titres, pourriez-vous citer 2 raisons qui justifient ce travail ?

1. _____

2. _____

- 2) D'après-vous, à quel moment l'animatrice doit elle rédiger le compte-rendu d'une visite à domicile?

Pourquoi ?

- 3) Parmi les 7 éléments importants devant figurer dans un compte rendu de visite, quels sont ceux que vous avez retenus?

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

7. _____

- 4) Autre questions commentaires et réflexions : (texte libre)

Merci.

** ** ** **

7. FICHE GUIDE - Les structures partenaires

Durée de la présentation du sujet: Environ 20 minutes.

Processus d'immersion:

- Examiner le classeur des partenaires associatifs de l'association Mampita – Environ 30 minutes
- Assister à la visite d'un organisme partenaire public ou privé – Environ 40 minutes
- Participer à la rédaction de la fiche de partenariat – 30 minutes
- Observer le processus de diffusion des fiches partenaires aux animatrices et comprendre l'usage qu'elles peuvent en faire – environ 20 minutes
- Observer les carnets de référencement – environ 10 minutes

Travail personnel (Suite à la permanence sociale):

- Juste après l'activité, mettre rapidement par écrit l'ensemble des observations, remarques, questions et commentaires : Environ 15 minutes
- Lire attentivement la fiche guide pour s'assurer que le concept est clair et bien compris : Environ 15 minutes.

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation: environ 3 heures.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en page 5: 20 minutes

** ** ** **

La notion de « structure partenaire » fait référence aux organismes publics ou privés travaillant en étroite collaboration avec le volet social de l'association Mampita.

Cette collaboration fait partie intégrante de la méthodologie d'intervention de Mampita.

La connaissance de l'ensemble de ces organismes situés dans la zone d'intervention de l'association est donc fondamentale pour pouvoir répondre aux attentes des personnes qui consultent le volet social.

Dans le mesure où les interventions menées par les animatrices sociales s'inscrivent dans une approche résolument non caritative, il est très important pour les équipes de Mampita de pouvoir s'appuyer sur des structures susceptibles de répondre efficacement aux attentes des familles.

L'objectif du volet social visant à rendre les familles plus autonomes implique parfois de les référer vers certains organismes publics : CSB⁷, écoles, municipalité, tribunal, district, etc. où elles seront bien accueillies si leur interlocuteur connaît déjà le travail effectué par Mampita.

Ainsi, les personnes auront moins peur de se rendre dans ces services, qu'elles connaîtront mieux et qu'elles pourront utiliser plus volontiers dans le futur, sans l'aide d'une animatrice.

7.1 Quelles sont ces structures partenaires ?

Il s'agit de l'ensemble des structures œuvrant dans la zone d'intervention de l'association Mampita :

Pour ne citer que quelques exemples :

- Les écoles publiques et privées de la maternelle au secondaire,
- Les centres de formation et les centres spécialisés,

⁷ CSB : Centre de santé de base

- Les centres de santé, dispensaires et hôpitaux publics et privés,
- Les ONG et les associations travaillant dans tous les domaines,
- Les congrégations religieuses de toute obédience, etc.
- Les bureaux administratifs, fokontany, municipalité, district, etc.
- Mais aussi les volontaires qui travaillent à l'échelle macro des fokontany, les COSAN⁸, ONN, etc.

7.2 Comment se nouent les partenariats avec ces organismes ?

Il s'agit pour les animatrices ou la coordinatrice d'aller régulièrement au contact des organismes publics et privés, afin de présenter l'association Mampita et le travail effectué avec les populations vulnérables.

L'animatrice doit s'enquérir de la mission, des objectifs et des services proposés par l'organisme visité afin de comprendre parfaitement ses modalités d'intervention et évaluer les éventuelles possibilités d'interaction.

Une fiche type, reprise ci-dessous en page 4, permet à l'animatrice de poser l'ensemble des questions pour mieux comprendre le fonctionnement de la structure dans sa globalité.

La dernière étape consiste à évoquer avec l'interlocuteur les possibilités d'interactions mutuelles (tant pour les partenaires de l'organisme qui peuvent bénéficier des services de prêt de formation ou d'appui social, que pour les partenaires de Mampita qui pourraient bénéficier des services proposés par l'organisme.)

De retour en agence, l'animatrice doit finaliser la fiche de l'organisme visité et la transmettre à la coordinatrice qui est chargée de la valider avant de la diffuser dans l'ensemble des agences.

Chaque agence dispose d'un classeur spécifique regroupant les fiches des organismes œuvrant dans les fokontany couverts, mais aussi l'ensemble des fiches des organismes connus par l'association Mampita.

Le réseau de partenaires associatifs doit être entretenu, car les interlocuteurs rencontrés ne sont pas immuables et **il est important pour les animatrices de revisiter les structures connues au moins chaque année**, afin de reprendre contact, c'est l'occasion de distribuer brochures et calendriers pour renforcer les liens. **Il est nécessaire que les informations précises sur les services disponibles dont récoltées par chaque animatrice soient formalisés par écrit et accessible à l'ensemble des animatrices.**

Aux Philippines, une animatrice était désignée référente pour chaque structure partenaire et devait visiter au moins une fois par an l'ensemble des partenaires dont elle était référente et mettre à jour les informations pour chacun des services proposés par ces partenaires dans le classeur regroupant les informations sur chaque partenaire.

7.3 A quoi sert le partenariat avec les organismes publics et privés ?

Un service social ne pouvant s'appuyer sur des organismes partenaires verrait ses interventions limitées par les seules compétences des animatrices sociales (conseil, appui et médiation), tandis qu'un service social disposant d'un large réseau de structures partenaires permet de référer les familles vers ces organismes.

Deux exemples concrets permettent de comprendre l'intérêt pour l'association Mampita de disposer d'un large réseau d'organismes partenaires.

- 1) Certaines personnes affectées par une maladie refusent d'aller consulter un médecin, n'ayant pas d'argent pour se soigner ou ayant peur d'être mal reçues par le médecin :
 - Les animatrices peuvent conseiller les malades et les inciter à consulter gratuitement un médecin travaillant au Centre de Santé de Base (CSB)

⁸ COSAN : Comités de Santé constitués dans chaque fokontany par des personnes bénévoles.

ONN : Volontaires travaillant pour l'Office National de la Nutrition en charge du suivi des enfants malnutris dans les quartiers.

- Muni d'un billet de référencement établi par l'animatrice, le patient sera bien reçu par le médecin qui connaît parfaitement le travail effectué par l'association Mampita en faveur des personnes vulnérables.

Cette première consultation permet au patient d'obtenir des informations sur sa maladie et de se prendre en main pour la suite qu'il souhaite donner à ce premier diagnostic.

La consultation médicale se traduit généralement par la remise d'une ordonnance permettant d'acheter certains médicaments souvent très chers à Madagascar.

- L'animatrice peut alors référer le patient vers certaines congrégations religieuses qui disposent d'un dispensaire ou d'une pharmacie, et qui pourront délivrer les médicaments à un prix très modique (comparé aux tarifs appliqués en pharmacie) en fonction de la vulnérabilité de la personne, si toutefois elles connaissent le travail mené par les équipes de Mampita.

2) Certains enfants ne sont pas scolarisés dans le primaire, car ils ne disposent d'aucun acte de naissance ou ne sont pas à jour de leurs vaccinations. Ils vagabondent en ville au grand dam de leurs parents.

- Le travail de collaboration mené par les animatrices depuis 5 ans avec l'ensemble des écoles publiques permet de réserver un certain nombre de places⁹ pour les partenaires de Mampita, avec des conditions privilégiées :
 - Accueil des enfants jusqu'à l'âge de neuf ans alors que les EPP¹⁰ ne sont tenues d'intégrer que les enfants âgés de moins de 7 ans en T1 (cours élémentaire),
 - Les familles référées par l'association Mampita seront reçues en priorité par la directrice et pourront intégrer les classes après la clôture des inscriptions, en fonction des places disponibles,
 - Les enfants ne disposant pas d'un acte de naissance valide ou n'ayant pas achevé leur cursus vaccinal pourront intégrer l'établissement scolaire si l'animatrice peut attester que le processus de régularisation est effectivement en cours,
 - Des modalités de règlement des écolages adaptés à la situation spécifique des familles peuvent également être consenties par les établissements scolaires.
- Pour les jeunes âgés de moins de 14 ans n'ayant jamais fréquenté les bancs de l'école, de nombreux programmes ASAMA permettent une remise à niveau des élèves en deux ans pour qu'ils puissent intégrer un cursus scolaire traditionnel.
- Enfin pour certains jeunes qui ne souhaitent pas se rendre à l'école, l'association Mampita peut proposer des formations professionnelles valorisantes grâce aux programmes développés par certaines associations partenaires.

** ** ** **

⁹ Les places réservées pour les personnes référées par Mampita sont variables en fonction des établissements scolaires et dépendent souvent du lien de confiance et du sérieux des animatrices dans le respect des engagements pris.

¹⁰ EPP : Ecole Publique Primaire

7.4 Modèle de fiche à remplir ou compléter lors de chaque contact avec un organisme public ou privé

NOM DE LA STRUCTURE :		N° de fiche :										
Nom complet : _____												
Domaines d'interventions :												
Date de création :												
Localisation du siège (quartier, rue, ville): _____												
Et adresse complète: _____												
Contacts :												
-Tél. fixe: -Tél. portable : - E- mail : - Fax :	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">Date de la visite initiale :</td> <td style="padding: 2px 5px;">Nom du/des visiteurs :</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">Date de la 2^{ème} visite :</td> <td style="padding: 2px 5px;">Nom du/des visiteurs :</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">Date de la 3^{ème} visite :</td> <td style="padding: 2px 5px;">Nom du/des visiteurs :</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">Date de la 4^{ème} visite :</td> <td style="padding: 2px 5px;">Nom du/des visiteurs :</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">Date de la 5^{ème} visite :</td> <td style="padding: 2px 5px;">Nom du/des visiteurs :</td> </tr> </table>		Date de la visite initiale :	Nom du/des visiteurs :	Date de la 2 ^{ème} visite :	Nom du/des visiteurs :	Date de la 3 ^{ème} visite :	Nom du/des visiteurs :	Date de la 4 ^{ème} visite :	Nom du/des visiteurs :	Date de la 5 ^{ème} visite :	Nom du/des visiteurs :
Date de la visite initiale :	Nom du/des visiteurs :											
Date de la 2 ^{ème} visite :	Nom du/des visiteurs :											
Date de la 3 ^{ème} visite :	Nom du/des visiteurs :											
Date de la 4 ^{ème} visite :	Nom du/des visiteurs :											
Date de la 5 ^{ème} visite :	Nom du/des visiteurs :											
Statut de la structure :												
Structure privée/ publique :												
Nature de la structure : (ONG, association, congrégation, etc.)												
Sources de financements :		Budget de fonctionnement :										
Nom du responsable et contact :												
Nombre de personnes employées pour gérer la structure:												
Nom, prénom et fonctions des personnes responsables :												
Objectifs/mission de la structure :												
Public cible :												
Zone d'intervention et limites d'intervention:												
Critères d'admission :												
Centre de jour ou de nuit :												
Horaires d'ouverture:												
Capacités d'accueil maximum :												
Nombre de personnes actuellement accueillies :												
Durée de l'accueil possible :												
Services proposés :												
Coûts des services :												
Partenariat avec Mampita :												
Autres observations :												

Exercice de compréhension**Nom :****Date :****Test fiche guide numéro 6 – Les structures partenaires**

(A détacher de la fiche guide)

- 1) D'après-vous, quel est l'intérêt pour l'association Mampita de pouvoir s'appuyer sur un réseau de structures partenaires ?

- 2) Pouvez-vous détailler les principales étapes à suivre par l'animatrice lors d'un contact avec un organisme public ou privé ? Et expliquer le pourquoi de ces démarches.

1. _____

Pourquoi ? _____

2. _____

Pourquoi ? _____

3. _____

Pourquoi ? _____

4. _____

Pourquoi ? _____

- 3) Sauriez-vous expliquer en quelques lignes comment ce travail de partenariat avec les organismes privés et publics peut être exploité par les animatrices ?

- 4) Suite à vos observations, pouvez-vous faire part de vos questions, commentaires et analyses ? (texte libre)

Merci.

** ** ** **

8. FICHE GUIDE - Le concept de l'accompagnement familial dynamique (AFD)

Durée de la présentation du sujet: Environ 45 minutes

Processus d'immersion:

- Participer à la préparation d'une visite à domicile pour un partenaire en cours d'AFD, en prenant note des points importants pour bien mémoriser la situation de la famille – environ 20 minutes.
- Assister à la visite à domicile du partenaire en cours d'AFD, en observant sans poser de questions durant l'intervention de l'animatrice en charge – durée environ 40 à 50 minutes trajet inclus.
- Observer le processus de réflexion et de rédaction mené par l'animatrice en charge – 30 minutes
- De retour en agence, poser les questions à l'animatrice en charge pour comprendre son approche – environ 20 minutes.

Travail personnel (Suite à la VàD):

- Examiner les divers documents utilisés par l'animatrice lors de la préparation de sa VàD : Environ 30 minutes.
- Juste après la VàD, mettre rapidement par écrit l'ensemble des observations, remarques, questions et commentaires: Environ 15 minutes.
- Relire attentivement la fiche guide pour s'assurer que le concept est clair et bien compris : Environ 15 minutes.
- Poser des questions à la coordinatrice ou au directeur : 15 minutes

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation: environ 4 heures.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en page 6 : 20 minutes

** ** ** **

L'accompagnement familial dynamique (AFD) dans sa forme actuelle, résulte de l'expérience des programmes sociaux initiés par Inter Aide et ses partenaires dans 6 pays depuis plus de 25 ans.

Chaque responsable de programme sur le terrain est tenu de rédiger une fiche d'expérience visant à expliquer les orientations qu'il a prises ainsi que les résultats obtenus pour le programme dont il a la charge.

Ces échanges d'expériences sont capitalisés au siège d'Inter Aide à Versailles en France, afin de permettre à chaque nouveau responsable de programme de prendre connaissance des projets similaires réalisés dans d'autres villes/pays.

Ce réseau d'échange intitulé « Pratiques¹¹ » permet aux responsables de programme d'éviter les obstacles rencontrés par ses prédécesseurs et aussi de bénéficier des expériences acquises au fil du temps afin de donner une orientation optimale aux projets dont ils ont la charge.

Avant d'exposer le concept de l'accompagnement familial dynamique (AFD) tel qu'il est mené actuellement par l'association Mampita, il est important d'expliquer le processus d'accompagnement familial (AF) tel qu'il était pratiqué avant les années 1998.

¹¹ Le réseau « pratiques » est consultable en ligne sur le site www.interaide.org/pratiques

8.1 L'Accompagnement Familial à domicile (AF) avant 1998.

A cette époque, les programmes sociaux initiés par Inter Aide aux Philippines (dans les villes de Cebu et de Manille) étaient assez proche des programmes sociaux menés en France : une assistance sociale disposant de temps et de moyens devait tout mettre en œuvre pour sortir le plus grand nombre de familles de la précarité (en respectant les choix des familles et en les responsabilisant – ce concept est maintenu.)

Concrètement, l'accompagnement familial, qui était alors la principale activité des programmes sociaux lancés par Inter Aide, consistait à suivre à domicile les familles les plus vulnérables afin de les aider à sortir de la pauvreté en les accompagnant vers les structures qualifiées susceptibles de proposer des solutions adaptées.

Le programme ciblait principalement les familles nombreuses les plus vulnérables, notamment celles qui avaient établi un domicile de fortune dans les bidonvilles et qui tiraient quotidiennement un maigre revenu du recyclage des ordures ou de petites activités génératrices de revenus (AGR)

Cette première approche, bien que fonctionnelle, présentait de nombreux inconvénients :

- Les familles les plus vulnérables ne **disposant pas d'un domicile fixe**, il était parfois difficile de les suivre sur la durée.
 - Ces familles très vulnérables se trouvaient le plus souvent dans une démarche de **survie quotidienne** et avaient des difficultés à s'engager dans un processus de changement long et fastidieux
 - Pour la plupart des familles, **le travail d'accompagnement social pouvait durer plus de 2 ans !** Une animatrice ne pouvant gérer simultanément plus de 35 familles, les résultats annuels obtenus n'étaient pas à la hauteur des attentes d'IA : chaque animatrice ne pouvait pas faire sortir du programme plus de 15 à 18 familles par an, à l'issue d'une progression importante **mais qu'aucun outil ne pouvait mesurer.**
 - Les **animatrices devenaient très proches des familles** accompagnées et avaient du mal à prendre du recul pour les laisser voler de leurs propres ailes. Les **familles quant à elles devenaient de plus en plus dépendantes** des conseils de leur animatrice et attendaient souvent la prochaine visite hebdomadaire avant d'agir. L'objectif du programme, qui était de favoriser l'autonomie des familles accompagnées, était donc compromis.
- ⇒ **En 1998, ce programme a été amené à évoluer car :**
- **le nombre de familles ciblées était insuffisant.**
 - **la durée de l'accompagnement social à domicile devenait trop longue (+ de 2 ans)**
 - **il s'éloignait de l'objectif d'autonomie des familles, les animatrices prenant de plus en plus de place dans les décisions des familles.**

8.2 Historique de la mutation de l'AF mené actuellement par l'association Mampita

1) C'est ainsi qu'une nouvelle formule, appelée « Accompagnement Familial Dynamique » (AFD) a vu le jour en 1999 avec l'association LINGaP dans la ville de Manille aux Philippines. Les nouvelles dispositions étaient de :

- Sélectionner des **familles disposant d'un domicile fixe** afin de pouvoir intervenir sur la durée.
- Ne travailler qu'avec des **familles motivées** souhaitant réellement s'investir dans un processus de changement bénéfique et appréciable pour chaque membre de la cellule familiale.
- Mettre en place un **suivi social limité dans le temps** et prévoir une pause après une première phase d'appui de 3 mois. Cette **interruption d'un mois, renouvelée tous les 3 mois**, devait permettre aux

familles de prendre du recul par rapport au travail effectué et à sa progression. L'accompagnement pouvait reprendre ensuite en fonction des besoins.

C'est également en 1999 et avec le concours de l'association LINGaP que l'outil de catégorisation sociale intitulé « **photo de famille** » a vu le jour et que la **base de données** de suivi des familles a été conçue grâce à l'appui technique de Paul Orsoni, alors RP sur le programme de prêt productif aux Philippines.

2) Les initiatives lancées parallèlement par Emmanuelle Six en charge des programmes sociaux à **Madagascar** ont largement inspiré la plupart des programmes sociaux menés par Inter Aide :

- L'introduction des **comités de zone**, a permis aux animatrices de ne plus travailler seules car elles bénéficiaient régulièrement des conseils et de l'appui bienveillant des autres animatrices, susceptibles de proposer de nouvelles pistes de travail.
- Le lancement des **permanences sociales** permettant de proposer aux personnes un espace d'écoute privilégié a fait son chemin. Cette activité différemment mise en valeur par les responsables en charge présente de nombreux intérêts, tant pour les familles, que pour les animatrices.
- La clarification des objectifs à atteindre par la famille constituant **le contrat social** est maintenant systématisée avant tout travail d'accompagnement familial. La différenciation entre les objectifs définis par la famille et les souhaits d'évolution évoqués par l'animatrice sociale est maintenant parfaitement claire.

3) En 2003, avec la création de l'association EnFaNCE et avec le support d'Alexandra David, psychologue clinicienne, les modalités d'accompagnement ont encore été affinées :

- Le **suivi social dure en maximum 9 mois**, avec une **présentation de chaque famille en réunion d'équipe au bout de 4 mois**, afin de bénéficier des recommandations de l'ensemble des AS.
- **A la fin de chaque suivi, la famille est visitée en binôme** puis le **dossier est présenté par la référente AS à l'ensemble de l'équipe, qui vote pour qualifier le type de sortie** (PO++, PO+, PO+= ou PO=). Depuis, pour diminuer le nombre de cas à analyser en réunion d'équipe, un outil a été formalisé pour qualifier le type de sortie en fonction de 9 critères qualitatifs.

4) En 2011, l'association Mampita à Mahajanga a également initié de nouvelles méthodes :

- Les visites d'impact des familles au temps final interviennent 6 mois après la sortie de la famille du programme. Cet indicateur semble beaucoup plus pertinent que le bilan effectué lors de la sortie, qui ne prend pas en compte les capacités des familles à réfléchir et rebondir sur les acquis induits par l'AFD.
- En 2012, les **visites en binômes**, systématiquement suivies d'un exercice triangulaire (vulgarisés par M. Gaspard Schlumberger¹²) en présence de la coordinatrice ou du directeur *qui sont en charge de la médiation*, permettent aux animatrices d'avancer sans avoir à attendre les décisions du comité de zone. Les études de cas à analyser en comité de zone peuvent ainsi se faire sans la pression du volume de dossiers à examiner.

Ces apports successifs, basés sur des expériences concrètes de terrain ont façonné progressivement la forme actuelle des programmes d'accompagnement familial dynamique.

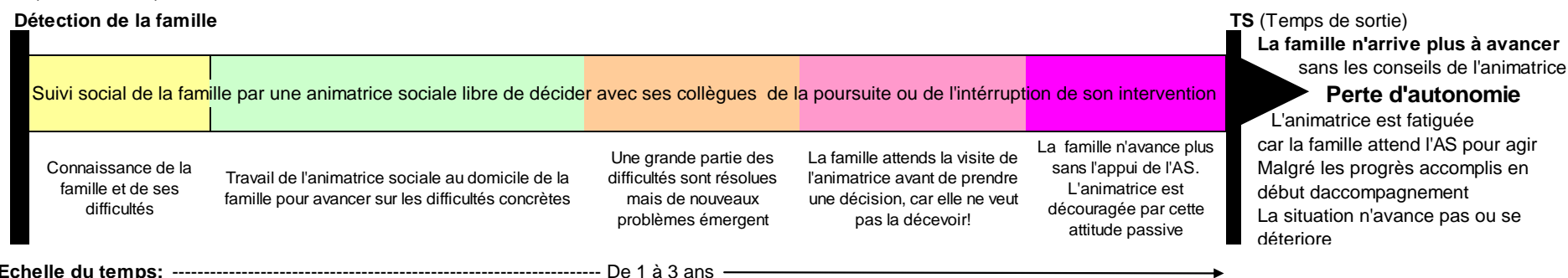
Les schémas comparatifs présentés ci-dessous permettent de comparer sur l'échelle du temps, l'accompagnement familial (AF) mené aux Philippines avant 1998 et l'AFD dans sa conception actuelle à Mampita.

¹² Dernier Chef de secteur d'Inter Aide communiquant en charge du partage d'expérience et de la supervision effective de l'ensemble des programmes sociaux Indes, Philippines et Madagascar.

Evolution de la methodologie de l'accompagnement familial depuis 1998 - Projection des interventions sur l'échelle du temps

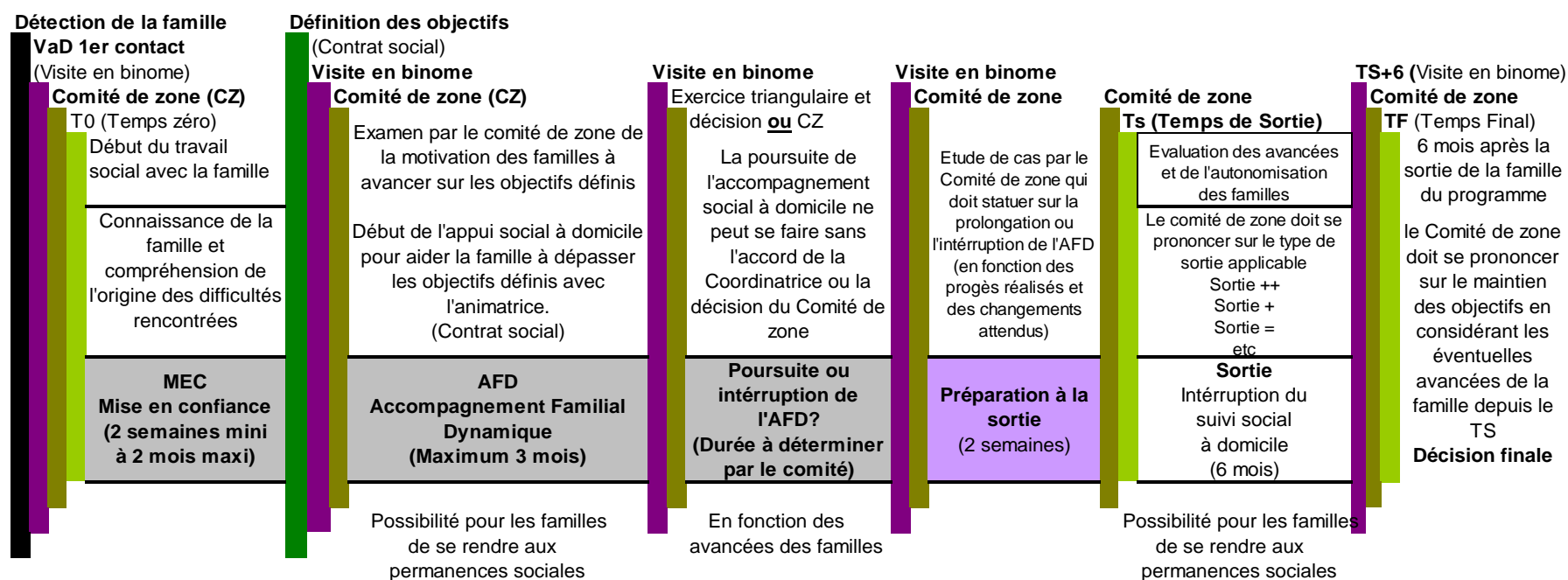
1) Schema des étapes de l'Accompagnement Familial traditionnel à domicile (Etapas de l'AF)

(Avant 1998)



2) Schema des étapes de l'Accompagnement Familial Dynamique à domicile (Etapas de l'AFD)

(Après 1998)



Exercice de compréhension**Nom :****Date :****Test fiche guide numéro 7 – Le concept de l'AFD (A détacher de la fiche guide)**

- 1) Pouvez-vous indiquer au moins 3 aspects de l'évolution entre l'accompagnement familial traditionnel (tel que mené avant 1998) et l'accompagnement familial dynamique (AFD)?

1. _____

2. _____

3. _____

- 2) Que vous inspire ce changement d'approche ? (texte libre)

- 3) Suite aux observations que vous avez formulées lors du travail d'immersion, pouvez-vous nous faire part de vos questions, commentaires et analyses ? (texte libre)

Merci.

** ** ** **

9. FICHE GUIDE - La méthodologie de l'accompagnement familial dynamique (AFD)

Durée de la présentation du sujet: Environ 45 minutes.

Processus d'immersion:

- Participer à la préparation d'une visite à domicile pour un partenaire en cours d'AFD, en prenant note des points importants pour bien mémoriser la situation de la famille – 20 minutes.
- Assister à la visite à domicile du partenaire en observant sans poser de questions durant l'intervention de l'animatrice en charge – 40 à 50 minutes, trajet inclus.
- Observer le processus de réflexion et de rédaction mené par l'animatrice – 30 minutes
- De retour en agence, poser les questions à l'animatrice pour comprendre son approche – 20 minutes.

Travail personnel (Suite à la VaD):

- Examiner les divers documents utilisés par l'animatrice lors de la préparation de sa VaD : 30 minutes.
- Juste après la VaD, mettre rapidement par écrit l'ensemble des observations, remarques, questions et commentaires : 15 minutes.
- Lire attentivement la fiche guide pour s'assurer que le concept est clair et bien compris : 15 minutes.
- Poser des questions à la coordinatrice ou au directeur : 15 minutes

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation: environ 4 heures.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en page 6 : 1 heure

** ** ** **

L'accompagnement familial dynamique (AFD) s'appuie sur une méthodologie précise visant à aider les familles les plus pauvres à progresser sur le chemin de l'autonomie en développant leurs capacités et en les encourageant à résoudre par elles-mêmes des difficultés qu'elles ont-elles-mêmes identifiées.

L'objectif global d'un programme d'accompagnement familial est de réduire la pauvreté des familles défavorisées en zone urbaine/périurbaine en améliorant leur autonomie, leurs compétences et leur capacité de développement, et de renforcer leurs liens avec les structures publiques et privées existantes.

L'accompagnement familial a évolué pour passer de la simple résolution des problèmes à une approche plus centrée sur l'origine et les raisons des difficultés rencontrées par les familles (isolement, manque de confiance en soi, problèmes psycho-sociaux, relations inter familiales...).

Le défi principal de ce programme consiste à toucher un grand nombre de familles, tout en assurant un haut niveau de qualité dans la mise en œuvre des services proposés pour répondre à leurs besoins ; suivi à domicile, information, médiation, référencement à d'autres organismes, formations, ateliers...

9.1 Les Visites a Domicile

L'activité principale consiste à suivre les familles grâce à des visites hebdomadaires et régulières à domicile par les animatrices sociales.

Ce suivi régulier et personnalisé permet :

- l'établissement d'une relation de confiance entre la famille et l'animatrice sociale...
- ... qui aboutit à un « contrat social » définissant le cadre du travail qu'elles auront à effectuer ensemble...
- ... et permet par la suite d'entretenir un lien dynamique entre l'animatrice et la famille encourageant cette dernière à atteindre étape par étape les objectifs qu'elle s'est fixée, et à avancer sur la voie de son autonomie.

Le processus d'accompagnement familial dynamique est volontairement limité dans le temps, généralement entre 5 et 9 mois, qui suffisent le plus souvent pour débloquer la situation et permettent de relancer le dynamisme des familles, tout en évitant un lien de dépendance trop important avec l'animatrice.

La mère de famille est souvent le contact principal de l'animatrice, mais il est important de travailler aussi avec toute la famille. **L'expérience a montré que les résultats sont plus rapides et plus durables quand le conjoint (concubin) est impliqué dans le processus d'accompagnement familial.**

9.2 Les différentes étapes de l'AFD

(Chaque étape sera détaillée ultérieurement dans un module de formation qui lui est dédié).

- La sélection des familles est la première étape importante pour s'assurer que la famille a bien compris le sens de l'intervention et qu'elle accepte d'y participer activement¹³. C'est l'objectif de la VaD 1^{er} contact.

Chaque animatrice doit accompagner simultanément entre 25 familles au minimum et 35 familles au maximum, mais, idéalement, chaque animatrice ne devrait pas suivre plus de 15% de familles « à risques » c'est-à-dire, confrontées à des situations psychosociales graves, problèmes de santé grave, violence familiale, abus, maltraitance...

- Une fois la famille sélectionnée, la mise en confiance (MEC), qui dure entre 2 semaines et 2 mois, permet à la famille d'identifier ses besoins et de définir ses objectifs avec l'aide de l'animatrice¹⁴.
- Après établissement, implicite ou explicite, du contrat social qui valide la fin de la MEC, le processus d'accompagnement peut commencer en fonction des directives du comité de zone qui limite le suivi dans le temps (généralement 2 à 3 mois reconductibles.)
Pendant cette période, l'animatrice va aider progressivement la famille à résoudre ses problèmes par elle-même en s'assurant que la famille est impliquée dans le suivi et entreprend des actions pour atteindre les objectifs qu'elle s'est elle-même fixée.
- L'outil de catégorisation sociale intitulé 'Photo de famille' doit être rempli au début et à la fin de l'AFD pour mesurer les changements de comportement suite aux interventions des animatrices sociales.

Le processus d'AFD ne consiste pas à suivre les partenaires jusqu'à l'atteinte de leurs objectifs, mais bien de donner « un coup de pouce » aux familles pour aplanir les difficultés¹⁵ et dépasser les blocages qui entravent leur développement.

¹³ La fiche guide Nr 4 – La sélection des familles détaille le processus utilisé par l'association Mampita

¹⁴ La fiche guide Nr 13 – La mise en confiance (MEC) traite spécifiquement de ce sujet

¹⁵ Le réseau de contacts de l'association Mampita permet aux animatrices d'accéder à de nombreuses ressources qui ne seraient pas accessibles à des familles isolées.

9.3 Le rôle de l'animatrice

- Etablir une relation de confiance et qui (re)valorise la famille :
 - **Instaurer un climat de confiance** avec la famille, et un espace au sein duquel elle puisse se confier sans peur d'être jugé et prendre le temps de réfléchir à sa situation
 - **Favoriser une réflexion de la famille sur sa propre situation** : quelles sont ses ressources, ses difficultés, qu'est-ce qu'elle aimerait changer comment pourrait-elle le faire ? Dans de nombreux cas, **cette réflexion passe nécessairement par une analyse du passé de la famille**, et par la verbalisation de certains événements douloureux (inceste, deuil, séparation, ...) qui n'ont jamais pu être racontés auparavant et qui entrave le développement de la famille.
 - **Encourager la famille, valoriser ses actions** et lui redonner confiance dans sa capacité d'agir. D'où l'importance pour l'animatrice d'observer les évolutions (même les plus infimes) pour pouvoir **dire à la famille qu'elle voit un changement et qu'elle est très fière des démarches entreprises** et des avancées constatées.
 - **Restaurer le dialogue au sein des familles** et proposer des services de médiation lors de certains conflits. Si besoin, rencontrer individuellement les protagonistes pour comprendre leurs difficultés et les aider à formuler les efforts qu'ils seraient prêts à faire pour apaiser la situation.

Ceci contribue au processus d'autonomisation des personnes accompagnées, qui prennent progressivement conscience de leur situation et de leur capacité d'accomplir des démarches qui contribuent au mieux-être de tous les membres de la famille.

- Référer la famille vers les services adaptés
 - **Donner des informations** sur les services existants (comment obtenir un acte de naissance, comment faire vacciner un enfant, comment obtenir une bourse scolaire, ...). **Ces informations doivent être complètes et précises.** Dans certains cas le rôle de l'animatrice doit consister aussi à un travail de préparation psychologique sur les éventuels comportements, façon de travailler de ces structures : mauvais accueil, ralentissement des étapes, variation des démarches, ...), afin d'éviter un trop grand découragement des familles. Ces informations peuvent aussi être dispensées lors de réunions d'informations collectives.
 - **Rappeler aux familles les rendez-vous pris**, dédramatiser et **les encourager** à ne pas abandonner.
 - **Accompagner physiquement certains partenaires très anxieux** lors des premières démarches : il peut s'agir d'une personne qui doit se rendre au tribunal pour le jugement supplétif préalable à l'obtention d'un acte de naissance, ou d'une maman ayant interrompu le processus vaccinal de son enfant, car elle ne supportait pas de le voir souffrir, ou encore d'une jeune femme enceinte n'ayant effectué aucun suivi prénatal par ignorance ou par peur, etc.

Il ne s'agit pas pour l'animatrice de contraindre son interlocutrice, mais bien de l'informer des avantages et des inconvénients afin qu'elle puisse librement prendre sa décision.

- Faciliter les démarches des familles
 - **Avoir une connaissance pointue des services disponibles dans les zones d'intervention.** L'idéal est de créer un livret de référencement listant l'ensemble des services, classés par organisation ou par thème.
 - **Centraliser certaines démarches fastidieuses pour les familles**, c'est notamment le cas pour les premières demandes d'obtention d'actes de naissance, car la municipalité apprécie

le travail préparatoire groupé, effectué par les animatrices, plutôt que de recevoir individuellement chaque famille.

- **Constituer au fur et à mesure les listes des personnes souhaitant bénéficier de services spécifiques** qui n'interviennent qu'occasionnellement et/ou ponctuellement dans la commune. L'identification préalable des personnes intéressées par tel ou tel service permet aux animatrices de référer rapidement des familles vulnérables lors du lancement d'un projet, ou encore d'inciter un partenaire à lancer un projet spécifique en lui présentant les besoins existants. Les types d'actions concernées sont par exemple :
- La semaine de la santé mère enfant qui permet de vacciner les enfants jusqu'à 5 ans.
 - Certaines missions chirurgicales internationales qui proposent bénévolement des soins dentaires, des opérations de chirurgie esthétique et de reconstruction faciale comme le « bec de lièvre », des opérations de la cataracte qui affectent les personnes âgées, etc.
 - Les programmes nationaux qui facilitent le processus d'obtention d'une CIN ou d'une kopia, etc.

La connaissance par l'animatrice de tous les organismes publics et privés de la zone est un préalable au succès d'un programme d'accompagnement familial, car sans l'appui de ces structures les possibilités de référencement sont réduites et l'animatrice n'a pas de solution pour aider les partenaires.

9.4 Quand interrompre l'accompagnement social à domicile ?

L'accompagnement familial à domicile peut être prolongé tant que la famille évolue et qu'une marge de progression vers des objectifs tangibles et limités dans le temps est possible¹⁶.

Lorsque la famille a atteint la majorité des objectifs qu'elle s'était fixée et que l'animatrice perçoit un regain de confiance et une autonomie croissante, le moment est venu de laisser la famille voler de ses propres ailes.

A contrario, lorsqu'après plusieurs visites consécutives (2 ou 3) et une visite en binôme pour avoir un regard extérieur sur la situation, la famille ne s'implique dans aucune démarche il est souhaitable d'interrompre le suivi social à domicile et de sortir la famille du programme d'AFD, tout en lui laissant la possibilité d'y revenir plus tard via les permanences sociales si elle le souhaite.

Dans les deux situations, l'animatrice doit porter une attention particulière au processus de préparation à la sortie qui est une étape de bilan importante, tant pour la famille que pour l'AS. C'est l'occasion de rappeler aux familles qu'elles peuvent se rendre aux permanences sociales en cas de difficulté ou pour donner de leurs nouvelles.

C'est seulement six mois après la sortie (Ts) que la famille sera revisitée par deux animatrices travaillant en binôme afin d'évaluer l'évolution depuis la sortie du programme : il s'agit de la visite d'impact qui permet de mesurer qualitativement les effets de l'AFD sur la famille.

** ** ** **

¹⁶ Généralement l'AFD se déroule sur une période de 5 à 9 mois, mais il peut être prolongé au-delà.

Exercice de compréhension**Nom :****Date :****Test fiche guide numéro 8 – La méthodologie de l'AFD**

(A détacher de la fiche guide)

1) Pouvez-vous citer les principales étapes de l'accompagnement familial dynamique ?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

2) En quelques lignes, pouvez-vous exposer la méthodologie et quelques principes de l'AFD ?

3) Sauriez-vous détailler l'investissement attendu par les familles lors de l'AFD ?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

4) Suite à votre lecture de la fiche guide, pouvez-vous expliquer en quoi consiste la règle du 50/50 ?

5) Que vous inspire ce concept (texte libre) ?

6) Sauriez-vous lister et décrire quelques interventions qui incombent aux animatrices lors de l'AFD ?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

7) Suite aux observations que vous avez formulées lors du travail d'immersion, pouvez-vous faire part de vos questions, commentaires et analyses ? (texte libre)

Merci.

** ** ** **

10. FICHE GUIDE - La sélection des familles

Durée de la présentation du sujet: Environ 20 minutes

Processus d'immersion:

- Participer à une visite à domicile premier prêt (VaD PP) - Environ 1 heure, trajet inclus
- Participer à un exercice de cartographie – Environ 4 heures.
- Analyser un dossier de prêt avec examen de la photo de famille – durée environ 15 minutes.
- De retour en agence, poser les questions à l'animatrice en charge – environ 15 minutes.
- Visiter une structure partenaire – environ 1 heure, trajet inclus.
- Assister à une permanence sociale – environ 1 heure.

Travail personnel:

- Examiner le questionnaire utilisé pour la cartographie – environ 10 minutes.
- Regarder la cartographie d'un quartier établie par les animatrices - environ 15 minutes.
- Lire attentivement la fiche guide – environ 15 minutes
- Poser des questions à la coordinatrice ou au directeur : 15 minutes
- Voir la forme des listes gouvernementales des indigents : environ 15 minutes.

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation: environ 8 heures 15.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en page 5 : 20 minutes

** ** ** **

La sélection des familles est une étape importante permettant à un(e) animateur/trice social(e) de maintenir un volume constant de familles accompagnées simultanément à domicile.

10.1 L'identification des partenaires potentiels de l'AFD:

Pour identifier les familles qui ont besoin d'un accompagnement familial à domicile, les animateurs sociaux disposent de 7 entrées différentes :

- 1. La visite à domicile premier prêt (VaD PP)** permet à l'animateur/trice social(e) d'identifier, grâce aux entretiens menés, étayés par ses observations sur les membres de la famille présents (hygiène, attitude, etc.), et son regard sur l'habitat et l'environnement, certaines problématiques rencontrées par les familles.
- 2. Les animatrices doivent systématiquement procéder au dépouillement de chaque dossier de demande de premier prêt.** A cette étape, l'examen de la photo de famille peut révéler des carences auquel le volet social est susceptible de répondre. (enfant non scolarisé, absence de certains documents administratifs, etc.)

Dans ces deux premiers cas de figure, il est important de prendre en compte la demande de prêt exprimée par le partenaire ce qui peut l'inciter à minimiser, voir taire ses difficultés afin de se présenter sous son meilleur jour. *(En général, la maison est propre et bien rangée et les membres de la famille portent un soin particulier à leur aspect physique et vestimentaire.)*

3. **Les référencements internes** peuvent se faire de manière informelle entre les membres des différentes équipes sur simple examen de dossier ou de manière plus formelle, durant les réunions inter volets.
4. **Les permanences sociales** permettent d'identifier des familles qui abordent spontanément des sujets difficiles, comme la violence conjugale ou qui expriment ostensiblement un besoin d'aide.
5. **Les situations des personnes référencées officiellement par des familles sorties du programme AF ou officiellement¹⁷ par les fokontany ou les associations partenaires** doivent être traitées avec beaucoup de rigueur par les animatrices, qui se doivent d'indiquer à la structure partenaire les suites données par l'association aux requêtes des familles référées.
6. **L'exercice de cartographie, comme les visites sur le terrain** permettent parfois à l'animatrice d'identifier de visu que certaines familles vivent dans une très grande précarité (habitat délabré, présence de nombreux enfants livrés à eux mêmes dans un environnement insalubre, etc.)

L'identification de familles vulnérables sur le terrain peut laisser penser à certaines familles qu'elles sont qualifiées pour percevoir une aide matérielle, d'où l'importance d'inviter ces familles à se rendre aux permanences sociales pour effectuer une démarche volontariste attestant de leur motivation et clarifier la nature non caritative des interventions menées par l'association Mampita.

7. **Les ateliers enfants** permettent parfois d'identifier certains enfants dont le comportement attire l'attention de l'animatrice en charge (enfants agressifs avec les autres, souhaitant absolument se faire remarquer ou à l'inverse enfant très silencieux qui n'interagit pas avec les autres et a des difficultés à prendre part aux activités et s'intégrer dans le groupe, etc.)
Dans la plupart des cas, ces enfants en souffrance évoluent dans un contexte familial difficile que l'accompagnement social à domicile peut aider à comprendre et réguler.

10.2 Que faire après avoir identifié une personne ou une famille ?

Les personnes ou les familles identifiées sont invitées à se rendre en permanence sociale pour valider leur motivation à dépasser les difficultés rencontrées, elles pourront alors exposer leurs attentes et bénéficier de conseils pratiques. C'est l'occasion de leur rappeler les modalités de l'accompagnement familial dynamique. **La visite en PS n'est néanmoins pas une condition nécessaire pour déclencher l'entrée dans l'AFD : des familles peuvent être trop isolées au début pour se déplacer d'elle-même et l'objectif de l'AFD est alors bien de travailler sur la motivation de ces familles.**

Une visite à domicile doit impérativement être déclenchée, si possible avec deux animatrices travaillant en binôme avant que la situation ne soit présentée au comité de zone.

Grâce à l'étape d'identification des familles, les animatrices peuvent gérer une liste de personnes en attente de suivi, permettant ainsi de réguler dans le temps le nombre de familles accompagnées. Au sein de cette liste, les cas jugés urgents peuvent aussi être suivis en priorité après validation de la coordinatrice.

L'animatrice respectant bien le processus d'identification aura un « portefeuille » stable et maîtrisé de 25 à 30 familles suivies simultanément à domicile. Lorsque des familles sortiront du programme d'AFD, l'animatrice pourra facilement démarrer le travail social avec de nouvelles familles en liste d'attente.

A contrario, une animatrice ayant négligé le processus d'identification de nouvelles familles risque de voir son « portefeuille » de familles accompagnées baisser substantiellement si le comité de zone décide de sortir plusieurs familles du programme.

¹⁷ Le référencement d'une personne par un organisme extérieur est généralement accompagné d'un coupon de référencement.

Afin de s'assurer que les travailleurs sociaux suivent un portefeuille de famille stable, le tableau ci-dessous avait été mis en place aux Philippines et était mis à jour toutes les semaines pendant les réunions d'équipes :

Mai 2015						
Nom	Objectif	En-cours au début du mois	A sortir		A trouver	
			Prévu	Fait	Prévu	Fait
Melchor	25	23	5	2	7	5
Edlyn	30	27	7	3	10	6
Efzel	20	20	4	1	4	3

10.3 Les critères d'éligibilité des familles au programme d'accompagnement familial dynamique (AFD)

Le programme social de Mampita s'est doté de critères de sélection précis, afin d'aider les animatrices à sélectionner les dossiers des familles éligibles avant présentation au comité de zone.

1. **La motivation et les capacités de réactivité de la personne** à tout mettre en œuvre pour dépasser ses difficultés sont un préalable incontournable. Ceci implique que :

- La personne connaisse parfaitement les modalités d'intervention de l'AFD et qu'elle y adhère, aucun don ni aucune action caritative de la part de l'association ne peut être attendu
- La personne doit avoir pris conscience qu'elle est l'élément moteur des changements attendus et que les animatrices ne sont chargées que d'accompagner l'évolution souhaitée par elle-même.

Ceci se démontre notamment par la capacité des personnes à être proactives, en effectuant les démarches préconisées par l'animatrice en se rendant en temps et en heure aux rendez-vous fixés. Cette motivation peut être vacillante au tout début de l'accompagnement mais **si après 2 à 3 visites, la famille ne manifeste toujours aucun signe de motivation, il est préférable d'arrêter l'AFD**, en laissant la famille se rendre en PS quand elle en éprouvera le besoin.

2. **La nature des difficultés rencontrées par la famille** est un critère plus objectif :

- Il suffit d'**un seul problème d'ordre psychosocial** pour permettre à une famille d'intégrer le programme d'AFD, exemple la violence familiale,
- Il suffit d'**un seul problème de santé majeur engageant le pronostic vital** d'un membre de la famille pour permettre son intégration au programme d'AFD, exemple; Enfant en état de malnutrition sévère,
- Sinon en règle générale : **Il faut au moins la conjugaison de deux problèmes distincts que la famille n'arrive pas à régler seule** malgré ses tentatives, pour permettre l'intégration d'une famille dans le programme d'AFD, exemple : problème de document administratif + enfant non scolarisé.

3. **Les capacités de l'équipe du volet social pour apporter des réponses aux attentes des familles.**

Les animatrices sociales sont régulièrement confrontées à des situations douloureuses que les familles n'arrivent plus à gérer (malade en phase terminale, enfant IMC¹⁸ ou hydrocéphale, problème d'addiction ou de santé mentale lourd, etc.)

¹⁸ IMC : Infirme moteur cérébral

Il est important que chaque animatrice connaisse parfaitement les limites de son intervention, ainsi que les programmes opérationnels susceptibles d'apporter des réponses adaptées aux attentes des familles.

Les fonctions de l'animateur/trice social(e) travaillant au sein de l'équipe de Mampita, impliquent de **ne pas se laisser submerger par les émotions**, mais de se poser la question de **savoir s'il existe des pistes ou des propositions susceptibles de soulager la détresse des familles**.

L'animatrice dans cette situation se doit d'impliquer toute l'équipe du volet social pour profiter de l'expérience de chacun afin de murir sa décision.

Il serait inapproprié d'intégrer dans le programme de suivi social à domicile une personne présentant une situation ou une pathologie ne pouvant être prise en charge localement, ceci, pour plusieurs raisons:

- 1) L'animatrice risque de susciter des espoirs inutiles auprès de la famille en souffrance
- 2) Elle sera rapidement confrontée à ses limites et risque de perdre la confiance que la famille lui accorde,
- 3) Le suivi social de la famille risque de se prolonger avec pour seul résultat une sortie sans évolution.
- 4) **In fine, l'animatrice risque de se culpabiliser de ne pas avoir réussi à trouver de solution, malgré ses efforts!** Il faut qu'elle accepte de renoncer.

10.4 Processus d'éligibilité d'une famille pour accéder au suivi social à domicile (AFD)

L'animateur/trice social(e) connaissant parfaitement son dossier doit effectuer une VàD en binôme avec une collègue¹⁹ afin de pouvoir présenter le dossier à la coordinatrice ou au directeur lors d'un exercice triangulaire.

La coordinatrice comme le directeur sont habilités à donner les directives à suivre après examen approfondi du dossier.

En cas de désaccord, chaque membre de l'équipe est en droit de saisir le comité de zone, qui donne alors une décision finale sur l'entrée ou non d'une famille en suivi AFD.

Une règle importante à conserver pour les animatrices sociales est de conserver un équilibre sain dans leur portefeuille entre familles présentant des problèmes faciles à résoudre (administration, scolarisation, vaccination...) et familles présentant des problèmes lourds (problèmes psychosociaux).

** ** ** **

¹⁹ Pour éviter qu'en cas d'absence ou de congé de l'AS, les familles soient laissées sans suivi, et pour éviter qu'une AS se retrouve livrée à elle-même, il est nécessaire d'avoir au moins 2 animateur/trice social(e) par agence.

Exercice de compréhension**Nom :****Date :****Test fiche guide numéro 9 – La sélection des familles** (A détacher de la fiche guide)

- 1) D'après-vous, pourquoi est-il nécessaire d'identifier de nouvelles familles potentielles, susceptibles de bénéficier d'un accompagnement social à domicile (AFD) ?

- 2) Pouvez-vous citer au moins 3 moyens mis en œuvre par l'association Mampita pour identifier les familles susceptibles de bénéficier d'un accompagnement social à domicile ?

1.

2.

3.

4.

- 3) Quelles sont les conditions requises par l'association pour permettre à une famille d'intégrer le programme d'accompagnement familial dynamique l'AFD ? (critères d'éligibilité)

1.

2.

3.

- 4) En quelques lignes, pouvez-vous expliquer les étapes qui permettent de formaliser l'entrée d'une famille dans le programme d'accompagnement familial dynamique ?

- 5) Que pensez-vous de cette approche ? (Texte libre, questions et commentaires)

Merci.

** ** ** **

11. FICHE GUIDE - La visite à domicile premier contact (VaD 1er contact)

Durée de la présentation du sujet: Environ 20 minutes.

Processus d'immersion:

- Participer à la préparation d'une VaD 1^{er} contact, en prenant note des points importants pour bien mémoriser la situation de la famille – environ 15 minutes.
- Assister à la visite à domicile du partenaire en observant sans poser de questions durant l'intervention de l'animatrice en charge – durée environ 40 à 50 minutes trajet inclus.
- Observer le processus de réflexion et de rédaction mené par l'animatrice – 30 minutes
- De retour en agence, poser les questions à l'animatrice pour comprendre son approche – environ 20 minutes.

Travail personnel (Suite à la VaD):

- Examiner les divers documents utilisés par l'animatrice lors de la préparation de sa VaD : Environ 20 minutes.
- Juste après la VaD, mettre rapidement par écrit l'ensemble des observations, remarques, questions et commentaires: Environ 15 minutes.
- Lire attentivement la fiche guide pour s'assurer que le concept est clair et bien compris : Environ 15 minutes.
- Poser des questions à la coordinatrice ou au directeur : 15 minutes

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation: environ 3 heures 30 minutes.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en page 4 : 20 minutes

** ** ** **

Cette fiche guide explique le déroulement du premier contact entre deux animatrices du volet social et une personne à son domicile, afin de définir si un suivi social personnalisé est nécessaire.

11.1 Contexte de la VaD premier contact

Ce premier contact avec les familles intervient dans les contextes suivants :

- Personne venue en permanence sociale et nécessitant une visite à domicile
- Partenaire de Mampita identifié lors de la VaD PP (Premier prêt)
- Partenaire identifié sur dossier, après dépouillement de la photo de famille (avant le comité d'octroi)
- Dans le cadre d'une sensibilisation porte à porte sur le terrain, ou si une famille souhaite avoir la visite d'une animatrice chez elle.

11.2 Les objectifs de la VaD 1er contact sont :

- Localiser le domicile de la famille
- Commencer à établir un climat de confiance pour avoir de bons rapports avec la famille
- Mieux connaître la famille et observer le contexte dans lequel elle évolue
- Permettre à la famille de connaître le mode d'intervention du volet social de Mampita (non caritatif, visite à domicile, horaires des permanences sociales...)

Réseau Pratiques

<http://www.interaide.org/pratiques>

- Identifier les principaux problèmes rencontrés par la famille et savoir si elle a conscience de ces difficultés
- Savoir si la famille a besoin (et envie !) d'un suivi social personnalisé à domicile
- Évaluer les motivations et les capacités de la famille pour surmonter ses problèmes
- Dans le cas des VaD PP en binôme, apporter un avis au comité d'octroi et proposer les produits de prêt les plus adaptés aux familles
- Enfin, permettre à chaque animatrice de disposer d'une liste de familles en attente d'accompagnement à domicile, afin de maintenir un portefeuille constant de partenaires suivis en AFD.

Ce 1er contact au domicile de la personne est très important, car il conditionne le travail futur avec la famille. Il doit donc faire l'objet d'un soin tout particulier de la part de l'animatrice.

11.3 Cadrage de la VaD 1er contact

La VaD 1^{er} contact doit s'effectuer systématiquement en binôme par deux animatrices, dont le rôle doit clairement être défini avant la VaD :

- Une animatrice mène les discussions en position d'écoute active. Elle doit collecter un certain nombre d'informations sur la famille, qui permettront ensuite de remplir la photo de famille. Il s'agit là d'un exercice difficile puisque l'animatrice doit récupérer ces informations sans faire un interrogatoire. La prise de note sur un petit bloc note est à réduire au minimum mais est souvent nécessaire pour mémoriser l'ensemble des informations.
- La deuxième animatrice doit principalement observer l'environnement, les faits et gestes de chacun (langage non-verbal, positionnement dans la conversation), être à l'écoute et éventuellement poser des questions complémentaires.

Comme chaque visite en binôme, la VaD 1er contact doit être préparée à l'avance. Les 2 animatrices doivent avoir pris un temps ensemble pour **étudier le dossier et clarifier le rôle de chacune**, avant de se rendre au domicile de la personne.

11.4 Déroulement de la VaD 1er contact

L'approche de la maison et de la personne doit être très respectueuse.

Les animatrices doivent expliquer la raison de leur venue :

« Nous sommes des animatrices du volet **social** de Mampita. On voudrait vous connaître un peu mieux. Auriez-vous un peu de temps à nous consacrer ? » (Environ 30 minutes)

Si l'interlocutrice propose d'entrer dans la maison, les AS doivent se présenter et demander à connaître le nom des personnes présentes dans la maison et leurs relations respectives.

Essayer de faire parler la famille sur ce qu'elle connaît de MAMPITA et de son volet social, pour compléter ou rectifier ce qu'elle sait.

La discussion avec la famille va être confidentielle et l'animatrice n'est pas venue pour juger, mais pour aider.

Au lieu de poser de nombreuses questions, il est recommandé de faire (et surtout laisser) parler tous les interlocuteurs présents dans la pièce. On ne doit pas être invasif lors du 1er contact.

On ne doit pas non plus laisser entendre à la famille, en parlant trop ou en donnant une orientation trop forte à la conversation, que l'accompagnement se fera sous la direction de l'animatrice. Au contraire, l'écoute et le respect des silences va inciter la personne à se rapprocher de l'animatrice, à faire le premier d'une série d'efforts qui seront nécessaires à la bonne marche de l'AFD.

Si les animatrices approchent les personnes avec respect et à leur rythme, ces dernières leur feront plus facilement confiance et pourront exposer leurs problèmes.

Il faut donc parler calmement et prendre son temps avec la famille pour ne brusquer personne. Entrer doucement dans leur univers...

- Les AS doivent savoir poser les bonnes questions permettant d'aider la famille à se confier :
 - *Y a-t-il autre chose dont vous voudriez me parler ?*
 - *Y a-t-il des questions que l'on pourrait essayer d'évoquer ensemble ?*
 - *Voulez vous m'en parler ?*

Les animatrices du volet social ont un rôle totalement différent des agents de crédit, elles devraient autant que possible éviter de parler de l'activité des partenaires, de leur revenu ou d'autres aspects financiers. Et ce, afin de ne pas « polluer » le déroulement de l'accompagnement familial.

Après la VaD 1er contact, les deux animatrices doivent échanger leurs perceptions de la situation (*ex : savoir si le non verbal complète ou contredit la parole ou savoir si la personne manifeste ou non un intérêt pour ce qui a été dit*) et décider si le dossier de la famille peut être présenté lors du prochain comité de zone.

11.5 Qu'est-ce que les animatrices souhaitent savoir ?

Cela dépend de la connaissance que les animatrices ont déjà de la famille (s'il existe déjà une « photo de famille » ou si elles disposent déjà d'informations recueillies en permanence sociale).

Si elles ne disposent d'aucune information, il est nécessaire de poser les questions permettant de remplir l'outil « photo de famille », mais sans rentrer dans un interrogatoire, en laissant parler la famille à chaque questions.

Les AS doivent obtenir suffisamment d'information pour **savoir si cette famille nécessite un suivi social personnalisé à domicile et si elle est motivée pour avancer.**

11.6 Quels sont les résultats attendus de la VaD 1er contact?

Les animatrices doivent collecter une information suffisante pour savoir si la famille répond aux critères d'admissions (conditions d'entrée) dans le programme d'AFD et pour se faire une idée des motivations et des capacités de la famille à résoudre ses difficultés par elle-même.

Cette information sert aux AS pour présenter synthétiquement la situation des familles rencontrées en VaD 1^{er} contact et proposer des pistes de travail avec ces familles au comité de zone, qui décidera ou non d'un début d'AFD.

Dans le cas où les AS ne peuvent se forger une idée précise de la famille à l'issue de la VaD 1er contact, il est possible d'effectuer une 2^{ème} VaD.

Exercice de compréhension**Nom :****Date :****Test fiche guide numéro 10 – La VaD 1^{er} contact**

(A détacher de la fiche guide)

1) Pourriez-vous mentionner comment les familles peuvent être identifiées par le volet social ?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

2) Pouvez-vous expliquer quelques objectifs de la VaD 1^{er} contact ?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____

3) Que retenez-vous de l'approche à mettre en œuvre lors de la VaD 1^{er} contact ?

4) Suite aux observations que vous avez formulées lors du travail d'immersion, pouvez-vous nous faire part de vos questions, commentaires et analyses ? (texte libre)

Merci.

** ** ** **

12. FICHE GUIDE - La mise en confiance (MEC)

Durée de la présentation du sujet: Environ 45 minutes.

Processus d'immersion:

- Participer à la préparation d'une VaD à la fin d'une mise en confiance, en prenant note des points importants pour bien mémoriser la situation de la famille – environ 15 minutes.
- Assister à la visite à domicile du partenaire en observant sans poser de questions durant l'intervention de l'animatrice en charge – durée environ 40 à 50 minutes trajet inclus.
- Observer le processus de réflexion et de rédaction mené par l'animatrice – 30 minutes
- De retour en agence, poser les questions à l'animatrice pour comprendre son approche – environ 20 minutes.

Travail personnel (Suite à la VaD):

- Examiner les divers documents utilisés par l'animatrice lors de la préparation de sa VaD : Environ 15 minutes,
- Observer et comprendre les documents utilisés par l'animatrice suite à la VaD : Environ 30 minutes.
- Juste après la VaD, mettre rapidement par écrit l'ensemble des observations, remarques, questions et commentaires: Environ 20 minutes.
- Lire attentivement la fiche guide pour s'assurer que le concept est clair et bien compris : Environ 25 minutes.
- Poser des questions à la coordinatrice ou au directeur : 15 minutes

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation: environ 4 heures 30 minutes.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en pages 7 et 8 : 1 heure.

** ** ** **

La MEC dans le processus de l'AFD

La période de mise en confiance (MEC) intervient juste après que le comité de zone ait décidé d'intégrer une famille dans le programme d'accompagnement social à domicile (AFD).

Le processus de la MEC constitue donc la première phase de l'Accompagnement Familial Dynamique. Ce processus est indispensable pour que la personne bénéficiant d'un suivi social à domicile se sente suffisamment en sécurité avec l'animatrice et puisse exposer librement ses difficultés sans crainte d'être jugée. La qualité de la MEC conditionne donc en partie le succès de l'AFD.

Cette période permet à l'animatrice d'entrer progressivement dans l'univers de la famille, de découvrir son mode de fonctionnement et de bien comprendre les causes, la nature et l'origine des difficultés rencontrées, afin de déterminer avec précision ce qui a déjà été entrepris par la famille et identifier les blocages avant de proposer des pistes de travail.

Le début de MEC est validé par le comité de zone.

12.1 Quels sont les objectifs de la MEC ?

Les objectifs de la MEC sont les suivants :

- Mieux connaître l'histoire globale de la famille, son système de fonctionnement actuel, en identifiant les personnes ressources, et celles susceptibles au contraire d'entraver l'émancipation du partenaire
- Etablir un climat de confiance pour créer une connivence avec les membres de la famille et construire peu à peu un espace de discussion où les membres se sentent prêts à parler ouvertement de leurs problèmes et se sentent écoutés
- Connaître parfaitement les causes, la nature et l'origine des difficultés rencontrées par la famille
- Savoir précisément les actions déjà entreprises par la famille pour dépasser ses difficultés et comprendre les blocages qui ont entravé leur résolution
- Aider la famille à identifier et à prioriser les objectifs qu'elle souhaite atteindre
- Valider la motivation de la famille à dépasser les difficultés par elle-même dans des délais convenus avec l'animatrice.

La période de mise en confiance permet de consolider la relation avec la famille : il s'agit avant tout de valoriser la famille, de montrer qu'on s'intéresse à elle, à sa vie, à son histoire et à ses rêves. Si la famille ressent alors que nous l'aiderons alors à aller dans la direction qu'elle souhaite, elle peut progressivement identifier ses propres objectifs sans anticiper immédiatement leur échec.

Ainsi la période de MEC est une étape indispensable avant de démarrer le processus d'accompagnement familial dynamique.

12.2 Cadrage de la MEC

La période de mise en confiance intervient après la VaD 1^{er} contact et s'appuie sur les directives et hypothèses données par le comité de zone pour initier cette étape.

Déroulement de la MEC

Elle doit être structurée et comporte une VaD par semaine sur une période pouvant aller de 2 semaines minimum à 2 mois maximum (soit entre 2 et 8 VaD), en fonction de la confiance qui s'installe progressivement entre la famille et l'animatrice. Aux Philippines, la période de MEC était de 4 mois pour un accompagnement d'une durée totale de 9 mois et de 2 à 3 mois pour un accompagnement d'une durée totale de 6 mois.

La période de MEC n'est pas reconductible. L'expérience démontre que si la confiance n'est toujours pas établie entre la famille et l'animatrice après deux mois de visites à domicile régulières, le travail d'accompagnement social a fort peu de chance de pouvoir se solder par un succès.

Enjeux de la MEC

La période de MEC n'est pas destinée à résoudre les difficultés, mais bien à baliser le terrain pour permettre à chacun de se préparer pour atteindre rapidement et facilement les objectifs fixés.

Bien sûr, si la famille identifie un objectif qui semble pertinent dès la première visite (accès à la contraception, traitement de la tuberculose, ...), l'animateur/trice peut aider la famille à atteindre cet objectif. S'il s'agit d'une situation de danger qui n'est pas identifiée par la famille (malnutrition aigüe, enfant victime de viol, ...), il faut en parler en comité de zone : afin d'évaluer le risque de rupture de la relation si l'animateur/trice insiste sur ce point trop tôt.

Si la MEC n'est pas instaurée correctement ou menée trop rapidement, l'animatrice risque de proposer aux familles des pistes de travail non pertinentes et/ou d'instaurer une relation de dépendance, ce qui confortera la famille dans sa résistance à être aidée, dans son sentiment d'impuissance, qui empêchera la résolution des difficultés et pourra même décourager les initiatives ultérieures.

Durant le processus de mise en confiance, il est important de privilégier les relations et les contacts personnalisés que l'animatrice peut tisser avec les différents membres de la famille, **il est donc fortement déconseillé que les familles soient visitées par/avec d'autres personnes.**

12.3 Déroulement de la MEC :

A) Le contexte des visites à domicile :

L'approche de la maison et de ses occupants doit toujours être très respectueuse.

L'animatrice doit s'efforcer de connaître l'ensemble des membres de la famille, par leurs prénoms ou alias et les impliquer tous, autant que possible, dans les échanges.

Pour ce faire, elle doit systématiquement se présenter et s'intéresser à toutes les personnes présentes afin de définir si elles font partie intégrante de la cellule familiale (proche ou éloignée) ou non.

Lors de chaque VaD, le rôle de l'animatrice consiste à s'assurer que la parole est libérée en faisant particulièrement attention à ne jamais déstabiliser ou mettre son interlocutrice en difficulté, notamment en abordant des sujets délicats en présence de personnes auxquels l'interlocutrice ne souhaite pas s'exposer ou exposer les difficultés de sa famille.

En présence d'une personne différente de celle avec qui l'animateur/trice discute habituellement :

1) **En cas de présence d'un membre de la famille nucléaire/proche ;**

- L'animatrice doit se présenter, expliquer les objectifs de l'association Mampita et indiquer les raisons de sa présence, sans rentrer dans les détails.
 - ⇒ Elle doit saisir toutes les occasions pour rencontrer le conjoint, les enfants ou leurs grands-parents, afin de prendre un premier contact et leur demander ce qu'ils pensent de leur situation actuelle, des problèmes qu'ils rencontrent et la manière dont ils envisagent de les gérer.
 - ⇒ L'animatrice ne doit en aucun cas énumérer les difficultés évoquées par son interlocutrice privilégiée, mais simplement lui laisser exposer par elle-même sa ou ses préoccupations du moment ayant entraîné la présence de l'animatrice.
 - ⇒ En fonction du/des sujets mentionnés par la partenaire, l'animatrice devra s'efforcer d'associer les membres de la famille à la discussion afin de s'assurer d'un même niveau de compréhension et laisser libre cour aux réflexions familiales qui pourraient permettre à chacun de s'impliquer.

2) **Lors de la présence d'un membre de la famille plus éloigné/antagoniste (belle-mère, famille du conjoint avec lequel la partenaire est en conflit, etc.)**

- L'animatrice doit se présenter, expliquer les objectifs de l'association Mampita et dire qu'elle est venue simplement prendre des nouvelles, sans exposer le détail de son intervention.
 - ⇒ Il est très intéressant pour l'animatrice d'essayer de comprendre le fonctionnement du système familial dans sa globalité, les tensions, les enjeux, les conflits, etc.
 - ⇒ Dans ce contexte, l'animatrice doit essayer de poser des questions ouvertes aux personnes présentes pour essayer de bien comprendre les liens qui les rattachent à la partenaire et obtenir des informations complémentaires qui aideront à la compréhension de la situation dans sa globalité.
 - ⇒ L'animatrice doit faire très attention à ne jamais heurter son interlocutrice privilégiée afin de la préserver de toute prise de position. Elle doit donc cadrer parfaitement les échanges, par

exemple si des sujets trop conflictuels commencent à être abordés, en reprenant la parole et en demandant des clarifications sur un point mentionné précédemment.

⇒ Il s'agit pour l'animatrice d'écouter, d'observer en posant des questions ouvertes tout en respectant scrupuleusement le climat de confiance qu'elle a établi avec la partenaire.

3) Dans le cas d'un(e) ami(e) de passage :

- Demander à la partenaire si elle souhaite poursuivre les échanges en sa présence ?
 - ⇒ L'animatrice doit principalement observer la partenaire lors de sa réponse, afin de s'assurer que ce qu'elle voit n'est pas en contradiction avec ce qu'elle entend (son visage me dit-il « non », alors que sa voix me dit « oui » ?)
- Elle peut s'intéresser à cette personne en demandant comment elles sont devenues amies et depuis combien de temps (amie d'enfance ou amie récente), savoir leurs liens actuels, la raison de son passage, etc.
 - ⇒ L'animatrice devra porter une attention particulière à n'évoquer que des sujets généraux afin d'éviter les sujets intimes que la partenaire ne souhaiterait pas aborder même avec une amie !

4) Dans le cas d'une voisine un peu curieuse ou d'un contexte ne permettant pas la confidentialité des échanges :

- Demander à l'interlocutrice s'il est possible de s'entretenir personnellement avec elle, et le cas échéant, proposer de revenir à un autre moment.

B) Les techniques utilisées pour libérer la parole

Essayer d'identifier les profils de personnes

Les animatrices sont régulièrement confrontées à des personnes isolées et recluses, qui n'ont pas très envie de parler ! Certaines sont malades, d'autres dépressives, avec la même volonté de ne pas sortir de chez elles de peur qu'on leur demande « comment allez-vous ? » Ce qui les oblige à répondre par un mensonge pour faire bonne figure.

- *Souvent ces personnes ont tendance à se renfermer sur elles mêmes, elles vivent dans une quasi obscurité en gardant les volets fermés et la porte close afin de ne pas être dérangées, et de n'embêter personne avec leur souffrance réelle et profonde que personne, pensent-elles, n'est capable de comprendre.*

A contrario, d'autres personnes sont avenantes et chaleureuses, elles parlent de tout et de rien, elles sont souvent hyperactives, rient quand on leur pose une question délicate, et sont tellement bavardes qu'il est quasiment impossible de tenir une discussion cohérente.

- *L'animatrice aura beaucoup de difficultés à obtenir la moindre réponse à ses questions, car son interlocutrice se réfugie derrière un véritable « mur » de paroles, extrêmement difficile à percer pour de discuter sérieusement.*

Ces deux exemples illustrent certaines difficultés quotidiennes rencontrées par les animatrices sociales, qui ont parfois beaucoup de mal à établir le climat de confiance qui leur est demandé, pour la simple et bonne raison que la personne refuse d'aborder des sujets délicats ou douloureux avec elles.

Néanmoins, ces situations doivent être reconnues et « traitées » à l'aide des techniques présentées ci-dessous.

Que faire ?

Les animatrices inexpérimentées sont souvent désarmées face à ces situations, qu'elles n'arrivent pas à maîtriser et qui peuvent devenir très « stressante » si la coordinatrice ou le directeur souhaitent assister à une VaD d'une famille en cours de MEC : l'animatrice se sentant déjà en difficulté risque de « meubler » les discussions pour démontrer sa parfaite connaissance de la situation de la famille....

Il existe de nombreuses techniques relativement simples pour faciliter la parole ou cadrer les discussions, et donner à l'animatrice toutes les chances de maîtriser la situation et de faire consciencieusement son travail de mise en confiance, sans avoir à « meubler » la conversation :

1) L'animatrice doit être à l'écoute de ce qui est dit (et de ce qui n'est pas dit) et ne pas se laisser bercer par le flot des paroles.

⇒ La position « d'écoute active » permet à l'animatrice de revenir sur les points importants que son interlocutrice a simplement mentionnés sans les expliciter.

⇒ Dans ce but, si elle en ressent la nécessité et après avoir demandé l'autorisation à son interlocutrice (« est-ce que vous êtes d'accord si... »), l'animatrice peut utiliser un bloc note pour inscrire ses idées au fur et à mesure, sans perdre de vue son interlocutrice.

2) L'animatrice doit faire preuve d'empathie envers son interlocutrice en essayant de se mettre à sa place, notamment en se posant la question de savoir comment elle se sentirait si elle était dans la même situation.

⇒ L'empathie est la faculté intuitive de se mettre à la place de l'autre, une aptitude plus ou moins développée qui peut s'acquérir au fil du temps, mais ne peut jamais être simulée.

3) L'animatrice doit observer attentivement son interlocutrice (sans la mettre mal à l'aise). Elle pourra également remarquer les réactions ou les mouvements du conjoint ou des enfants en fonction des sujets abordés.

⇒ L'animatrice doit donc porter une attention particulière à l'endroit où elle s'assoit, sans forcément accepter le premier siège proposé. Elle ne devrait pas être assise plus haut que son interlocutrice et ne jamais tourner le dos aux autres membres de la famille présents dans la pièce (même s'ils sont en position couchée).

4) La reformulation permet à l'animatrice d'interrompre ou de relancer la discussion à tout moment pour approfondir l'un ou l'autre des sujets qui appellent des clarifications :

- *Si j'ai bien compris, vous dites que votre sœur pense de vous que vous êtes une incapable. Pourriez-vous me dire pourquoi vous dites cela ?*

5) L'animatrice dispose de l'outil « génogramme », permettant à son interlocutrice de raconter son histoire, ses échecs et ses bonheurs ainsi que les faits importants qui ont ponctué sa vie.

⇒ Le génogramme permet à l'animatrice d'entrer doucement dans le vécu de son interlocutrice en dessinant avec elle, et grâce à ses apports, la situation familiale actuelle telle qu'elle la voit.

⇒ Le génogramme est un formidable outil de communication (s'il est bien expliqué), qui pourra être complété au fur et à mesure en fonction des apports et discussions menées avec les autres membres de la famille.

⇒ Les animatrices expérimentées connaissent l'ensemble des questions qu'il est possible d'évoquer pour obtenir un génogramme complet. Ce travail contribue à une meilleure connaissance de la famille par l'animatrice.

L'animatrice s'intéresse particulièrement au contexte de vie de son interlocutrice, qui parlera plus facilement des autres et des relations qu'ils ont avec elle plutôt que d'aborder sa situation personnelle, etc.

⇒ D'autres outils psychosociaux (dessin projectif, arbre de vie, ligne de vie) facilitent aussi les discussions sur l'histoire de la famille et les dynamiques familiales actuelles.

6) Le respect des silences, des émotions et des « non dits »

L'animatrice n'est pas chargée de faire la conversation, mais de mieux connaître la famille et faire émerger les zones d'ombres parfois douloureuses qui entravent le développement familial.

- ⇒ Dans son travail, l'animatrice est amenée à aborder des sujets très sensibles que son interlocutrice a parfois beaucoup de mal à extérioriser
- ⇒ En abordant certains sujets visant à libérer la parole, l'animatrice doit être prête à entendre et à respecter les émotions de son interlocutrice : elle peut être blâmée d'avoir ravivé des souvenirs enfouis, son interlocutrice pouvant fondre en larmes ou ne plus rien dire pendant un long moment.

L'animatrice doit apprendre à respecter les silences et ne pas les meubler (car ils précèdent parfois une confiance difficile à faire). Le cas échéant, elle peut toucher la personne, la serrer dans ses bras pour la consoler et partager son émotion et même accepter ses critiques, qui font partie du processus de libération permettant à la partenaire de tourner la page plus facilement après s'être confiée.

7) Le remplissage de la photo de famille (si elle ne figure pas déjà dans le dossier de prêt, pour un partenaire non intégré !) permet à l'animatrice de poser nombre de questions concernant l'ensemble de la vie de la famille.

- ⇒ C'est l'occasion pour l'animatrice d'évoquer de nombreux sujets transversaux avec son interlocutrice et de s'assurer une très bonne connaissance de sa situation.

Il est important que l'animatrice maîtrise ces techniques, pour pouvoir les appliquer d'une manière plus efficace, il est important aussi à l'animatrice de se demander avant toute visite à domicile d'une famille si elle est « totalement prête » (état physique, état psychologique, état mental...).

D'autre part, l'expérience de l'animatrice ne se limite pas à la connaissance de l'ensemble des questions mais aussi de les adapter aux différents contextes de la visite.

12.4 Les résultats attendus en fin de MEC

Le processus de mise en confiance se conclut obligatoirement par une visite en binôme permettant à l'animatrice de s'appuyer sur un avis extérieur (celui d'une collègue) confirmant la validité de cette étape.

La MEC est considérée établie quand :

- le partenaire/la famille :
 - Connaît la philosophie, l'approche et les objectifs de l'association Mampita et y adhère
 - A confiance dans l'animatrice sociale, apprécie ses visites et lui demande conseils, tout en sachant que c'est avant tout à elle de régler ses propres problèmes.
 - Connait bien sa propre histoire, a pu verbaliser les difficultés qu'elle rencontre et qu'elle a rencontré ainsi que son ambivalence (les raisons pour lesquelles elle voudrait que les choses changent et celles pour lesquelles elle a parfois du mal à faire les efforts nécessaires pour y parvenir à ses objectifs).
 - A identifié les objectifs qu'elle voulait atteindre et les étapes nécessaires pour y arriver
- l'animatrice sociale:
 - Connaît bien la famille, sa composition et sa localisation
 - A dialogué avec tous les membres de la famille, connaît leurs souhaits et leurs priorités ainsi que la situation globale
 - A compris pourquoi la famille s'est retrouvée dans cette situation précaire et le cas échéant, pourquoi les précédentes tentatives d'amélioration n'ont pas abouti
 - Est assurée de la motivation de la famille et de sa capacité/volonté à résoudre ses difficultés par elle-même
 - Dispose d'un génogramme aussi complet que possible
 - Dispose d'une photo de famille complète

- Se sent capable de répondre aux attentes des familles et est suffisamment motivée pour les accompagner.

En cas de difficultés, la dernière visite peut se faire en binôme et être suivi d'un exercice triangulaire durant lequel, la coordinatrice ou le directeur occuperont le rôle de médiateur (ou modérateur).

Sinon, le dossier devra être présenté au comité de zone pour permettre aux équipes de confirmer que la confiance est effectivement établie entre l'animatrice et la partenaire.

Que faire si l'animatrice n'arrive pas à rencontrer son interlocutrice ou si le climat de confiance n'est toujours pas établi après 2 mois de visites régulières ?

Dans le cas où la MEC n'aboutit pas ou n'est pas établie après deux mois de suivi, il est important de savoir si l'animatrice s'est effectivement rendue chaque semaine au domicile de la personne, si elle a pu rencontrer certains membres de la famille, et dans le cas contraire, comprendre quelle a été sa démarche.

Si la personne demeure introuvable ou si elle ne souhaite manifestement pas s'investir dans le processus d'accompagnement familial, les animatrices doivent respecter son choix sans que soit remise en cause la qualité de leur intervention.

L'animatrice doit informer le partenaire que les visites à domicile ne se poursuivront plus pour l'instant mais qu'il peut toujours se rendre en permanence sociale pour rencontrer l'animatrice et aborder ses problèmes avec elle.

Le dossier doit être complété et clos avant d'être transféré officiellement à l'opératrice de saisie chargée de mettre à jour la base de données.

** ** *

Exercice de compréhension**Nom :****Date :****Test fiche guide numéro 11 – La mise en confiance (MEC)** (A détacher de la fiche guide)

1) Pouvez-vous dire à quel moment intervient la mise en confiance (MEC) et indiquer sa durée ?

2) Pourriez-vous citer quelques techniques/moyens/outils que l'animatrice peut utiliser pour permettre à son interlocutrice de s'exprimer (libérer ou cadrer la parole)?

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

3) D'après vous quels sont les objectifs de la période de mise en confiance ?

4) Selon votre analyse, comment l'animatrice peut-elle confirmer que la MEC est effectivement établie avec une partenaire ?

5) D'après-vous, quels sont les documents/indicateurs que l'animatrice doit être en mesure de fournir au comité de zone pour confirmer que la MEC est effectivement établie ?

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6) Quels sont les points importants que vous avez retenus suite à la lecture de cette fiche ?

7) D'après-vous, comment doit procéder l'animatrice si son interlocutrice n'est jamais présente à son domicile lors des rendez-vous fixés avec elle ?

8) Dans le cas où l'animatrice n'arrive pas à rencontrer la famille ou que la confiance n'est pas vraiment établie à l'issue de la MEC, quelle serait, selon vous, la procédure à suivre ?

9) Suite à vos observations durant votre immersion sur le terrain et en agence, pouvez-vous faire part de vos analyses, questions et commentaires ? (texte libre)

Merci.

** ** ** **

13. FICHE GUIDE - Le contrat social

Durée de la présentation du sujet: Environ 15 minutes

Processus d'immersion:

- Examiner attentivement un dossier de suivi social d'une famille en fin de période de mise en confiance (MEC) – environ 20 minutes.
- Effectuer une visite à domicile en binôme auprès de cette famille en fin de période de mise en confiance (fin de MEC) – durée environ 1 heure, trajet inclus
- Rédiger un compte rendu de visite – environ 15 minutes.

Travail personnel:

- Examiner les différences entre les objectifs exprimés par la famille et les attentes de l'animateur/trice – durée environ 15 minutes
- Comprendre le processus permettant de fixer la priorité des interventions : environ 15 minutes
- Relire attentivement la fiche guide pour s'assurer que le concept est clair et bien compris : Environ 30 minutes
- Poser des questions à la coordinatrice ou au directeur : 15 minutes

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation: environ 3 heures.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en page 6 : 15 minutes.

** ** ** **

Le contrat social est un accord moral (tacite) conclu en fin de période de mise en confiance (fin de MEC), entre le partenaire et l'animateur/trice en charge, permettant de donner une orientation commune au travail social mené avec la famille. Ce contrat est donc un des moteurs du travail de la famille vers l'autonomie, qui reste l'objectif principal de l'AFD.

Cette étape est fondamentale pour bien cadrer le travail social mené par les animateurs/trices auprès des familles accompagnées.

Sans cet éclairage, le travail social mené à domicile par les animateurs/trices risque de « tourner en rond » au fil des difficultés rencontrées par les familles.

D'où l'importance d'un fil conducteur clair et bien compris par tous, qui permette à l'animateur/trice de s'approcher au plus près des attentes des familles.

13.1 En quoi consiste le contrat social ?

Le contrat social, **établi à l'oral** entre l'animateur/trice et la famille accompagnée, consiste en un **ensemble d'objectifs à atteindre et d'étapes à franchir** pendant l'accompagnement.

Utilité :

- Le contrat est un lien qui **garantit l'égalité des deux parties**. Cela contribue à renforcer l'estime personnelle de la famille et à lui faire recouvrer sa dignité en lui reconnaissant un rôle essentiel dans la poursuite des objectifs de l'accompagnement.

- Il permet à la famille de bien comprendre le type d'intervention proposée par l'animateur/trice. Même s'il est évolutif et peut être ajusté au cours de l'accompagnement, le contrat fixe les fins (les attentes de la famille) et les modalités de l'accompagnement (le rôle de l'animateur/trice et les efforts à fournir par la famille). En établissant le contrat, la famille et l'animateur/trice pourront en outre anticiper certaines limites de l'accompagnement (pas d'apport d'argent, l'animateur/trice ne peut remplacer la police, l'accompagnement est vain sans implication maximale de la famille...)
- On se référera ultérieurement au contrat pour mesurer les changements advenus pendant l'accompagnement et apprécier l'impact des interventions sur les capacités de la famille, en comparant la situation au T0 (temps du début de l'accompagnement) avec la situation au TS (temps de sortie).²⁰

Il est donc impératif que :

- ce contrat définisse avec précision les objectifs de l'évolution souhaitée par la famille en tenant compte de sa capacité à y contribuer.
- que la famille connaisse précisément les objectifs de l'accompagnement et qu'elle y retrouve concrétisées les attentes qu'elle a partagées avec l'animateur/trice.

Une personne suivie en AFD devrait dans la plupart des cas²¹ être en mesure d'expliquer les principaux objectifs du travail mené en commun avec l'animateur/trice qui l'accompagne.

Selon les contextes culturels, ce contrat peut être plus ou moins explicite. L'accompagnateur/trice sociale peut justifier sa visite par un désir plus général d'aider la famille, mais pas nécessairement de régler tel problème précis (afin d'éviter que la famille se bloque si elle a finalement changé d'avis !). **Le point crucial est que les objectifs soient identifiés et explicités par la famille** : c'est elle qui exprime le désir d'aller dans telle ou telle direction et l'accompagnateur/trice sociale accompagne et soutient la famille pour que cette dernière puisse atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés.

13.2 Comment parvenir à l'élaboration du contrat social avec la famille?

La plupart des familles éprouvent des difficultés à exprimer spontanément leurs difficultés. L'animateur/trice sociale doit donc mettre en œuvre des méthodes appropriées et utiliser des outils promus entre autres par l'approche systémique²² et l'entretien motivationnel pour **libérer la parole** de son interlocuteur/trice et promouvoir le dialogue :

- Au début de chaque accompagnement, l'animateur/trice dispose d'une période dite de « **mise en confiance** » (MEC) pendant laquelle il doit écouter attentivement les difficultés exprimées par la famille. Cela doit aider à comprendre l'origine de chaque problème et de connaître les moyens qui ont déjà été déployés par la famille pour y faire face.
- **L'écoute active** permet à l'animateur/trice de retenir certains mots ou points saillants évoqués par son interlocuteur/trice qui nécessitent souvent un éclaircissement pour relancer la discussion.
- **La reformulation** donne l'occasion à l'animateur/trice de s'assurer qu'il a bien compris ce qui a été dit et apporte souvent un complément d'information important.
- **L'observation attentive du langage non verbal** transmis par les personnes présentes lors de la VaD, participant ou non à l'entretien. Les signaux perçus permettent souvent à l'animateur/trice de rebondir dessus pour approfondir l'entretien.

²⁰ Le dossier de suivi de la famille et l'outil de catégorisation sociale « photo de famille » permettent de consigner les informations connues en T0 et de les mettre à jour en TS.

²¹ Certaines familles très vulnérables peuvent éprouver de grandes difficultés à exposer clairement les objectifs de travail qui sous-tendent les interventions des animateurs/trices du volet social...

²² L'approche systémique vise à prendre du recul face aux difficultés rencontrées par une personne pour s'intéresser davantage au contexte familial et social dans son ensemble (le système) qui conditionne la manière de fonctionner de chaque individu.

- **Les outils psychosociaux** sont particulièrement utiles auprès de familles qui paraissent « non motivées » pour mieux comprendre les raisons expliquant un désintérêt apparent de la famille pour régler des problèmes qui paraissent évidents à l'animateur/trice sociale. Plus précisément :
 - **Le génogramme** permet à la personne accompagnée d'exposer son contexte de vie et de parler d'elle d'une manière détournée en évoquant l'histoire de sa famille et sa situation actuelle. Ce sont autant d'informations utiles (proches capables d'apporter une aide, traumatismes vécus,...) pour ajuster l'accompagnement.
 - **Le dessin projectif** permet à l'accompagnateur/trice sociale et à la famille de mieux comprendre la dynamique familiale et le rôle de chaque membre de la famille.
 - **L'arbre de vie** permet de relier situation présente, événements du passé et projet futurs et facilite l'élaboration de projet par la famille.
 - **La ligne de temps**, qui retrace graphiquement une vie et les événements importants, donne l'occasion de revenir sur les périodes difficiles qui peuvent être à l'origine de certaines situations ou attitudes plus ou moins conscientes.

Ces exemples d'outils²³ sont facilement exploitables par un travailleur social et peuvent améliorer rapidement la compréhension d'un contexte familial en fournissant des supports variés à l'expression des personnes accompagnées. L'animateur/trice peut ainsi aider la famille à identifier et verbaliser les objectifs qui lui corresponde et qui figureront ensuite dans le contrat social.

Le contrat social provient donc d'une écoute intensive et d'observations nombreuses et variées. Il ne peut être établi sans dialogue préalable avec la famille.

Avant d'avoir établi un contrat, l'animateur/trice ne devrait pas inciter les familles à entreprendre des démarches lourdes visant à atteindre des objectifs.

Attention à ne pas stigmatiser une famille si elle n'a pas fait les démarches auxquelles elle s'était engagée (et n'a donc pas « rempli sa part du contrat ») : **si la famille a fait (ou n'a pas fait) telle ou telle action, c'est pour une raison précise. Les outils décrits ci-dessus servent aussi à rendre visible ces raisons** qui échappent souvent à l'accompagnateur/trice sociale (ce qui génère de la frustration) et parfois même à la famille elle-même (ce qui génère du découragement).

13.3 L'importance de l'ordre de priorité des interventions (« La priorisation²⁴ »).

1. Priorisation des objectifs et création d'une dynamique au sein de la famille

La priorisation n'est pas un simple « plan de travail » : de sa qualité dépend la prise de confiance de la famille et le succès de l'AFD.

L'animateur/trice ne doit jamais perdre de vue qu'il travaille souvent avec des personnes confrontées à des situations d'échec ou de refus récurrentes.

Ces partenaires ont avant tout un grand besoin de reprendre confiance en leurs capacités à prendre leur destin en main, ce qui commence par la résolution de certains problèmes par eux mêmes.

Si l'animateur/trice n'a pas une compréhension suffisamment claire de la nature et de l'origine des difficultés rencontrées par la famille, il risque d'engager la famille dans un travail inapproprié, qui peut être long et fastidieux et risque de la décourager définitivement ou la conduire à un nouvel échec.

2. Les étapes du travail de priorisation

La priorisation se fait en plusieurs étapes :

²³ Les animateurs/trices sociales ne peuvent en aucun cas utiliser les « outils » disponibles, sans une formation préalable, au risque de se trouver dans l'incapacité d'en gérer les retombées.

²⁴ Le mot « priorisation » n'existe pas dans le dictionnaire Français, mais il est couramment utilisé dans le travail social.

a. **Expression libre des objectifs** (besoins) par la famille, et travail d'écoute intensive de la part de l'animateur/trice sociale. Les objectifs peuvent être identifiés par la famille à tout moment de l'accompagnement. Dans le cas où le délai est trop court (par exemple, si la famille veut avancer sur un mariage civil 2 semaines avant la fin de l'accompagnement), le travailleur social n'inscrira pas cet objectif dans le dossier de la famille.

b. **Travail de rationalisation** (faisabilité pour le partenaire et MAMPITA, ordre de priorité, rappel des limites du travail social...)

c. Eventuellement : **travail de recherche de l'animateur/trice lorsqu'il lui semble que d'autres objectifs importants pourraient être identifiés par la famille** (diminution ou arrêt de consommation de substance addictive, dépistage de la tuberculose, amélioration de l'hygiène, ...). L'animateur/trice sociale doit alors tenter de comprendre pourquoi cet objectif n'est pas identifié par la famille (manque d'information ? Impression que toute tentative de résolution sera vouée à l'échec ? Manque de confiance en soi ? Ou tout simplement, système de valeur différent ?).

Exemple :

a. *La famille identifie spontanément 3 objectifs*

- 1) Scolariser un enfant,
- 2) Obtenir un nouvel acte de naissance pour cet enfant, qui est né en province et dont l'acte de naissance original est égaré,
- 3) Finaliser le cursus vaccinal ayant été interrompu pour cet enfant

Dans l'exemple ci-dessus, l'objectif principal de la famille consiste à scolariser l'enfant, les objectifs 2) et 3) paraissent secondaires et beaucoup moins importants.

b. *L'animateur/trice propose une autre priorisation d'après sa connaissance du terrain.*

L'animateur/trice sait parfaitement que l'acte de naissance et le certificat de vaccination (attestant que l'enfant a effectivement reçu l'ensemble des vaccinations recommandées) sont autant de documents indispensables requis par les écoles au moment de l'inscription. Et qu'il faudra aider la famille à reconsidérer l'ordre de ses priorités en lui donnant ces informations, et de lui permettre d'atteindre graduellement son objectif principal (la scolarisation).

Il est en effet nécessaire de travailler en premier lieu sur les objectifs qui pourront être atteints rapidement et facilement, **car chaque petit succès obtenu par le partenaire sera vécu comme une réussite qui pousse à persévérer.**

- ⇒ Dans l'exemple ci-dessus, si l'enfant dispose d'un carnet de vaccination, la mise à jour du cursus vaccinal ne devrait prendre que quelques mois avant que la famille n'obtienne le certificat de vaccination espéré.
- ⇒ En revanche, il sera difficile d'obtenir un nouvel acte de naissance pour cet enfant, car la procédure voudrait que les parents effectuent une demande auprès de la municipalité de naissance de l'enfant en mentionnant la date de naissance et le nom et attendre une éventuelle réponse ou solliciter un proche susceptible d'effectuer les démarches sur place !
- ⇒ Les liens que l'association Mampita a constitué au fil des années avec la plupart des écoles publiques et nombre d'établissements privés de la ville, permettent d'inscrire les enfants dans le système scolaire sans acte de naissance ni diplôme vaccinal.
- ⇒ Cependant ces documents, normalement demandés à tout un chacun, sont pour Mampita un gage de sérieux démontrant la motivation des familles à prendre leur responsabilité en main en effectuant les premières démarches.

Chacune des petites étapes franchies par les familles sont autant d'encouragements à affronter de nouvelles difficultés. C'est ainsi que les familles acquièrent des connaissances et gagnent peu à peu confiance en leur capacités à dépasser les obstacles. Ce processus vise à rendre les familles autonomes et indépendantes.

c. Travail de recherche de l'animateur/trice sur d'autres objectifs potentiels

Alors que toutes les informations nécessaires ont été données à la famille et que la mère dit vouloir accomplir l'objectif, aucune démarche n'est entreprise et durant les visites, l'accompagnateur/trice remarque que l'enfant à scolariser est souvent laissé à l'écart par la mère et semble malnutri.

En effectuant un génogramme, l'accompagnateur/trice et la mère s'aperçoivent que la mère, étant l'aînée, a du endosser très tôt des responsabilités à l'égard de ses petits frères et sœurs et n'a pas pu aller à l'école. Elle explique alors à l'accompagnateur/trice qu'elle s'est sentie négligée par ses

Ces objectifs de l'animateur/trice ne sont pas inclus dans le contrat social initial, mais peuvent être abordés au fil de l'accompagnement social, si la famille progresse sur les objectifs qu'elle s'est fixée et qu'elle prend conscience de l'intérêt à améliorer certaines pratiques.

Le dossier de suivi des familles permet de distinguer et séparer clairement les objectifs de travail identifiés par la famille (le contrat social) des pistes de travail que l'animateur/trice souhaiterait aborder.²⁵

13.4 Le schéma de modalité de remplissage du dossier de suivi des familles.

MAMPITA							
Fiche Accompagnement Familial			AF n°: _____		MC n°: _____		
Nom du partenaire:			Nom de l'AS # 1:				
Nom du conjoint:			Nom de l'AS # 2:				
Date de 1er contact:							
Date de début MEC (= T0):			Date de début AFD:				
Date de fin de MEC (= 1er contrat):			Date de fin de AFD:				
Domaine	Objectif de		Situation de départ	N° membre	Date identification	Date d'atteinte de l'objectif	Remarques
ADMINISTRATION	A.S.	Famille	Pas de CIN / CIN perdue				
		2	CIN abîmée / invalide	1	10/01/2012		CIN du partenaire périmée
		1	Pas de Copie / Copie perdue	3	10/01/2012		La copie de l'enfant est égarée
			Copie abîmée				
	X		Pas d'acte de mariage civil	1 et 2	14/02/2012		
			Livret de famille perdu / abîmé				
		3	Pas d'acte de mariage civil	1 et 2	26/03/2012		

Contrat social priorisé par la famille

Si la famille souhaite travailler sur cet objectif à partir du 26 mars 2012, il doit être repris en dessous, suivant l'exemple.

Le contrat social doit impérativement être formalisé avant la fin de période de mise en confiance (MEC), il peut cependant évoluer dans le temps si la famille souhaite s'investir dans la résolution de nouvelles difficultés.

L'animateur/trice sociale doit s'assurer que chacun des objectifs mentionnés dans le contrat social correspond effectivement à une difficulté réelle rencontrée par le partenaire ou la famille.

Par exemple si un enfant de 7 mois n'est pas complètement vacciné, mais que les parents connaissent la date de la prochaine session de PMI²⁶ et ont l'intention de poursuivre le processus de vaccination jusqu'à son terme, **ce problème n'en est pas un et ne doit en aucun cas figurer dans le contrat social.**

La situation est totalement différente si le processus de vaccination a été interrompu car l'enfant est tombé malade juste après la dernière vaccination et que les parents ont trop peur de poursuivre les vaccins.

²⁵ Il est important de noter que la base de données des familles accompagnées à domicile distingue clairement le contrat social validé par les partenaires des pistes de travail de l'animateur/trice.

²⁶ PMI : Activité de Protection Maternelle et Infantile menée dans les CSB

L'animateur/trice sociale en charge, connaissant parfaitement la situation de la famille qu'elle accompagne doit être en mesure d'exposer à ses collègues la pertinence de son intervention comme et les orientations de travail qu'elle suit.

** ** ** **

Exercice de compréhension**Nom :****Date :****Test fiche guide numéro 12 – Le contrat social**

1) Pouvez-vous citer 2 points importants qui justifient l'utilisation du contrat social ?

1. _____

2. _____

2) D'après-vous, pourquoi est-il important de bien séparer les objectifs des familles des objectifs des animateurs/trices ?

3) Pouvez-vous expliquer en quoi consiste l'ordre de priorité « la priorisation » des objectifs de la famille dans le contrat social ?

4) Savez-vous à quelle étape de l'AFD le contrat social se doit d'être finalisé ?

5) Autres commentaires questions et réflexions : (texte libre)

Merci.

** ** ** **

14. FICHE GUIDE - Le travail en équipe

Durée de la présentation du sujet: Environ 5 minutes

Processus d'immersion:

- Assister à une réunion d'équipe du volet social – 1 heure.

Travail personnel:

- Lire attentivement la fiche guide pour s'assurer que le concept est clair et bien compris : Environ 5 minutes
- Poser des questions à la coordinatrice ou au directeur : 5 minutes

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation: 1 heure 10 minutes.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en page 3 : 5 minutes.

** ** ** **

Les animatrices sociales sont parfois confrontées à des situations difficiles qu'elles peuvent avoir du mal à gérer seules. Les réunions d'équipe leur permettent d'exposer leurs difficultés ou de faire part de leur expérience à leurs collègues.

Les situations rencontrées par les familles sont parfois très difficiles à vivre pour les animatrices, soit parce qu'elles hésitent sur les orientations à privilégier ou ne trouvent pas de solution à proposer, soit parce les difficultés d'une famille les renvoient à leur propre vécu d'une expérience douloureuse.

Si l'animatrice n'arrive pas à parler de ces difficultés avec ses collègues, elle risque de ne pas être en mesure de prendre suffisamment de recul avec pour conséquence de se laisser envahir par ses émotions.

Il n'est pas sain qu'une animatrice « apporte à son domicile » les soucis qu'elle rencontre quotidiennement au contact des familles qu'elle accompagne.

Si l'animatrice n'y prend pas garde, cette situation risque d'impacter sa propre condition familiale avec des répercussions comme la perte de sommeil, une hyper sensibilité, une humeur changeante, pouvant avoir de graves conséquences tels que la dépression et le « burn-out ».

C'est pourquoi l'association Mampita a mis en place un espace de parole d'une heure en fin de semaine afin de permettre à chaque animatrice de décharger ses émotions et de partager ses soucis avec ses collègues.

Cette réunion d'équipe ne comporte pas d'agenda spécifique; Chaque animatrice est libre d'évoquer le ou les sujets de son choix, dans un contexte de non jugement, d'écoute et de soutien de la part du groupe. Pour les mêmes raisons, l'association Enfance, aux Philippines a aussi mis en place un soutien psychologique pour l'ensemble des animateurs sociaux avec une psychologue consultante une demi-journée par mois²⁷.

14.1 Quels sont les moyens permettant à une animatrice de partager ses difficultés ?

²⁷ http://interaide.org/pratiques/sites/default/files/fiche_pratique_supervision_dequipe_conference_arups_fr.pdf

- L'animatrice peut **à tout moment consulter la coordinatrice ou le directeur** pour leur faire part d'une difficulté qui la préoccupe.
- Les **visites en binôme suivi d'un exercice triangulaire** peuvent être l'occasion d'étudier la situation particulière d'une famille avec une collègue, puis avec la coordinatrice.
- Les **comités de zone** qui ont lieu deux fois par mois dans chaque agence peuvent également être l'occasion de partager un problème particulier et de trouver appui et conseil auprès de l'équipe du volet social.
- Les **réunions trimestrielles** permettent à chacun(e) d'exposer ses difficultés,
- Mais sans attendre ces échéances, la **réunion d'équipe hebdomadaire** est le moment privilégié dédié au partage et à l'écoute.
- Aux Philippines, le dossier de chaque famille bénéficiant d'un suivi long (1 visite par semaine pendant 9 mois) était présenté devant toute l'équipe lors de réunion hebdomadaire au bout de 4 mois de suivi. Cette présentation à mi-parcours qui durait entre 15 et 30 min était l'occasion pour l'animatrice d'exposer les difficultés rencontrées et pour l'équipe de proposer des recommandations.

Les échanges menés lors de la réunion d'équipe ne font l'objet d'aucun compte rendu, il n'existe pas de registre pour la réunion d'équipe.

Cependant, des décisions importantes peuvent être prises durant la réunion d'équipe, comme l'appui spécifique de la coordinatrice pour épauler l'animatrice ou encore le transfert du dossier à une autre animatrice.

Ces décisions devront apparaître comme annotation dans le dossier de suivi des familles.

** ** ** **

Exercice de compréhension**Nom :****Date :****Test fiche guide numéro 13 – Le travail en équipe**

1) Sauriez-vous expliquer l'objectif de la réunion d'équipe hebdomadaire ?

2) Pouvez-vous citer les différents contextes permettant à une animatrice de parler de ses difficultés.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

3) D'après-vous, qui doit participer à cette réunion ?

5) Autres commentaires questions et réflexions : (texte libre)

Merci.

** ** ** **

15. FICHE GUIDE - Le comité de zone

Durée de la présentation du sujet: Environ 30 minutes

Processus d'immersion:

- Assister à une V&D en binôme sur une famille à présenter en comité de zone
- Assister à un comité de zone – durée de 2 à 3 heures

Travail personnel:

- Examiner le remplissage du registre du comité de zone et le cahier de transmission : 30 minutes
- Lire un compte rendu de CZ repris sur un dossier de suivi familial : 15 minutes
- Relire attentivement la fiche guide pour s'assurer que le concept est clair et bien compris : 45 mn
- Poser des questions à la coordinatrice ou au directeur : 15 minutes

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation: environ 5 heures, sans aucune immersion sur le terrain.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en page 5 : 20 minutes

** ** ** **

Il s'agit d'un travail mené 2 fois par mois avec l'ensemble des animatrices d'une agence en présence de la coordinatrice ou du directeur.

15.1 A quoi sert le comité de zone :

Les comités de zone (CZ) constituent une étape importante de l'accompagnement familial à domicile (AFD). Avant chaque CZ, une visite en binôme doit être effectuée avec une autre animatrice qui permet de porter un regard différent sur la situation de la famille, comme l'évolution du travail social mené. (ex. Un peu comme changer de lunettes pour modifier sa perception des choses).

Chaque famille est présentée au moins 3 fois au CZ :

- Avant le début du suivi en AFD, chaque famille doit préalablement être présentée et approuvée par le comité de zone
- A la fin de la période de MEC, chaque famille doit recevoir l'approbation du comité de zone pour poursuivre l'AFD
- A la fin de l'AFD, chaque famille doit être évaluée par le comité de zone (évaluation de sa « sortie »)

Les objectifs du CZ sont ainsi de :

- S'assurer que les familles suivies en AFD correspondent bien à la cible visée par le programme (familles pauvres, isolées socialement et suffisamment réceptive à un soutien psycho-social)
- Venir en appui à une animatrice qui rencontre des difficultés ou n'arrive plus à travailler avec une famille. (nouvelles hypothèses de travail, nouvelles orientations d'accompagnement, transfert d'une famille à une autre animatrice, intervention de la coordinatrice, interruption de l'accompagnement, etc.)
- Borner l'intervention sociale dans le temps en fixant pour chaque famille présentée en comité de zone une durée de suivi limitée dans le temps (date d'évaluation) afin que le travail social ne s'éternise pas.

- Assurer une évaluation homogène de la prise d'autonomie des familles suivies, en observant notamment ses capacités à dépasser les difficultés identifiées en début d'accompagnement (contrat social) et le cas échéant, se prononcer sur le type de sortie du programme applicable (sortie =, +, ++, etc.).

Le comité de zone est ainsi un moment de réflexion et d'hypothèses permettant de mieux accompagner les avancées des familles en cours d'AFD, notamment en permettant aux animatrices de prendre un peu recul sur le travail qu'elles mènent avec les familles accompagnées à domicile et en favorisant un partage d'informations entre animatrices et une harmonisation des pratiques.

15.2 Sur quelles bases le Comité de zone prend-il ses décisions ?

Les décisions du comité doivent prendre en compte non seulement les avancées réalisées par les familles, mais surtout leur motivation comme leur capacité à aller de l'avant pour atteindre de nouveaux objectifs atteignables sur une période limitée dans le temps.

L'accompagnement familial dynamique, peut être prolongé autant de fois que la famille progresse et que les nouveaux objectifs semblent atteignables dans des délais bien définis.

Le processus d'accompagnement familial dynamique (AFD) **implique que le travail avec les familles soit systématiquement limité dans le temps** afin d'éviter toutes dérives, comme l'attachement d'une AS à une famille spécifique, ou la dépendance d'une famille à la prise de décision d'une animatrice.

NB : Les exercices triangulaires mis en place suite aux visites en binôme permettent de prendre acte des décisions concertées sans avoir recours au comité de zone, cependant, chaque animatrice, comme la coordinatrice ou le médiateur peuvent saisir le comité de zone si la situation spécifique d'une famille nécessite une réflexion plus collective.

15.3 Fonctionnement du comité de zone :

Chaque famille présentée en comité de zone doit systématiquement figurer sur le registre Comité de zone conservé dans chacune des agences.

Rappel : il s'agit :

- D'examiner la situation des nouvelles familles motivées pour intégrer le programme d'accompagnement social à domicile, suite à la VaD 1^{er} contact
- D'évaluer la situation des familles ayant atteint la date d'évaluation préconisée (fin de MEC, fin de l'AFD)
- Et aussi étudier les dossiers qui posent des difficultés ou nécessitent une prise de décision rapide.

Fonctionnement : présentation des dossiers des familles par les animatrices → discussion, échange d'idées et d'hypothèses → décision

Présentation des familles (*maximum 10 minutes*)

Chaque animatrice doit maîtriser parfaitement le dossier des familles dont elle a la charge et connaître à la fois la situation sociale, mais aussi la situation des remboursements lorsque le partenaire est intégré (partenaire suivi en même temps par le volet social et le volet économique)

La présentation des familles par les animatrices doit inclure les informations suivantes, dans cet ordre :

- Nom de la famille
- Référence du dossier AF et référence du dossier économique (le cas échéant)
- Date du début de suivi (T0)
- Cycle actuel (nouvelle famille, fin de MEC, fin d'AFD)
- Présentation synthétique de la constitution de la famille
- Rappel des objectifs définis par la famille,
- Avancées de la famille sur les objectifs définis lors du contrat social
- Situation des remboursements, dans le cas d'une famille intégrée.

L'animatrice doit alors présenter son analyse de la situation de la famille suite au travail mené à domicile et faire une recommandation aux membres du comité sur les suites qu'elle souhaite donner à son travail.

Analyse de la situation

Les membres du comité ont à disposition le dossier de la famille transmis par l'animatrice, ainsi que le dossier de prêt, le cas échéant, et peuvent poser des questions ou demander des clarifications.

Rôle de chacun :

- *l'animatrice ayant participé à la visite en binôme* fait part de ses observations sur les réactions et le langage non-verbal de la personne visitée, et complète donc l'information apportée par l'animatrice en charge
- *les autres animatrices* peuvent poser des questions qui permettront d'approfondir l'analyse ou d'éclaircir des points obscurs, et ont d'une manière générale la mission d'aider le comité à prendre les bonnes décisions
- *la coordinatrice ou le directeur* distribue la parole, joue un rôle de modérateur, enrichit la réflexion en proposant d'autres pistes de travail, d'autres hypothèses, et a le dernier mot lors des décisions.

Quel est le but de l'analyse ?

- se faire une image la plus objective possible de la situation de la famille et/ou émettre des hypothèses permettant d'éclairer la situation d'un jour nouveau et d'envisager une autre issue, quand la situation est bloquée
- déterminer quelles stratégies adopter pour la suite de l'AFD
- (re)définir les délais d'accompagnement et les conditions de continuité de l'AFD (atteinte des objectifs, ou effort fourni par la partenaire, par exemple).

Les membres du comité décident à l'unanimité des suites à donner au processus de suivi social et, si la décision est prise de mettre fin au processus d'accompagnement social à domicile, doivent statuer sur le type de sortie à envisager (sortie +, ++ ou =, etc.).

L'animatrice référence de la famille a souvent tendance à avoir un résultat préconçu sur la famille après avoir l'accompagnée. Ainsi, il est nécessaire pour le CZ de prendre le temps de justifier et de clarifier ses décisions auprès de l'animatrice, afin que cette dernière accepte plus facilement les décisions du comité.

Les décisions du comité sont souveraines.

15.4 Enregistrement des débats et décisions

Les points saillants des discussions sont annotés sur le registre de comité de zone, mis à jour durant la réunion, ainsi que sur le dossier de la famille.

Les informations à prendre en compte sur le registre du comité de zone sont les suivantes :

- Date du comité (en entête)

- Nom du partenaire et Nom de famille
- Numéro de référence du volet social
- Numéro de référence du volet éco (le cas échéant)
- Date de la prochaine évaluation
- Bilan synthétique de la situation actuelle :
(3 lignes maximum)
- Proposition de l'animatrice en charge (2 lignes)
- Hypothèses de travail préconisées par le comité (4 lignes maximum)
- Nouvel objectif de travail défini par le comité (5 lignes maximum)
- Autres commentaires

A l'issu du comité de zone, les dossiers de suivi des familles doivent être complétés lisiblement par les animatrices avec l'ensemble des directives préconisées par le comité de zone.

Les dossiers des familles présentés en comité sont transmis officiellement à l'opératrice de saisie (via le cahier de transmission conçu à cet effet) afin de lui permettre de mettre à jour la base de données de suivi des familles avec les dernières décisions.

Les dossiers des familles comportent des informations confidentielles, **la perte ou la disparition d'un dossier représente une faute grave**, pouvant avoir de lourdes conséquences. C'est pourquoi l'animatrice en charge ne peut se défaire d'un dossier sans une décharge.

Le cahier de transmission permet de décharger l'animatrice en charge pour tracer et retrouver un dossier. La signature de la personne qui reçoit le dossier valide la transmission.

Les dossiers doivent être transmis dans des enveloppes closes ou des dossiers fermés afin de garantir l'intégrité de l'ensemble des documents inclus.

Exemple de format du cahier de transmission :

Date	Emetteur	Nature du document :	Pris en charge par :	Signature	Destinataire Final	Signature valant prise en charge :
Heure	Nom :	Ex : Dossier AF 364	Nom :		Nom : Agence :	

Exercice de compréhension**Nom :****Date :****Test fiche guide numéro 14 – Le comité de zone**

(A détacher de la fiche guide)

1) D'après-vous, qu'elle est l'utilité des comités de zones (citer différents points) ?

a) _____

b) _____

c) _____

2) Pouvez-vous mentionner 2 aspects importants qui seront systématiquement étudiés par les membres du comité de zone ?

a) _____

b) _____

3) Si vous connaissez les compétences du comité de zone, vous savez probablement à quelles étapes de l'AFD il intervient?

a) _____

b) _____

c) _____

Autres commentaires :

4) D'après-vous, existe-t-il d'autres alternatives au comité de zone pour donner un cadre au travail mené par les animatrices auprès des familles ?

5) La perte ou la disparition d'un dossier social pose problème, pouvez-vous dire pourquoi ?

16. FICHE GUIDE - Les visites en binôme

Durée de la présentation du sujet: Environ 15 minutes

Processus d'immersion:

- Assister à la préparation d'une visite en binôme – environ 20 minutes.
- Participer à une visite à domicile en binôme – durée environ 1 heure, trajet inclus.
- Observer le travail post VaD effectué par les animatrices et la prise de notes – 20 minutes.
- Participer à une étude de cas ou à un exercice triangulaire faisant suite à la VaD – 30 minutes
- Rédiger un compte rendu de visite – environ 15 minutes.

Travail personnel:

- Examiner les divers documents utilisés par les intervenants pour prendre connaissance du dossier du partenaire à visiter – durée environ 15 minutes
- Comprendre la différence et la complémentarité des interventions de chaque animatrice : environ 15 minutes
- Relire attentivement la fiche guide pour s'assurer que le concept est clair et bien compris : Environ 30 minutes
- Poser des questions à la coordinatrice ou au directeur : 15 minutes

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation: environ 3 heures.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en page 5 : 20 minutes.

** ** ** **

Les visites en binôme consistent en un travail mené en commun par deux animatrices ayant des rôles différents auprès d'une même famille, à des moments bien définis de l'AFD.

Ce travail ne vise pas simplement à accompagner une collègue animatrice pour effectuer des visites à domicile (VaD) sur la zone d'intervention dont la collègue animatrice sociale à la charge.

Les visites en binômes sont des visites à domicile bien cadrées qui requièrent une préparation minutieuse, une répartition des rôles clairement définie et un compte-rendu spécifique de chaque intervenant.

La visite en binôme permet à l'animatrice de référence (chargée du suivi de la famille) de s'appuyer sur les observations, les remarques et les réflexions d'une collègue de l'équipe, qui lui apporte un regard extérieur sur l'évolution de la famille. L'animatrice de référence peut donc prendre du recul sur son intervention et envisager de nouvelles pistes de travail avec la famille.

Les visites en binômes doivent systématiquement être suivies par un débriefing, une étude de cas, un exercice triangulaire ou une présentation de la situation de la famille en comité de zone.

Le compte-rendu de visite en binôme, et les conclusions de ce travail doivent systématiquement apparaître dans le dossier de suivi des familles.

16.1 A quel moment effectuer une visite en binôme ?

Ce travail particulier doit intervenir lors d'étapes spécifiques de l'accompagnement familial dynamique (AFD) :

- Lors de la VaD premier contact : l'animatrice en charge doit être accompagnée par une deuxième animatrice travaillant dans la même agence, afin de pouvoir confronter sa perception avec les observations de sa collègue lors de la présentation du dossier en Comité de zone.
- Lors de la fin de la période de mise en confiance (MEC) : l'animatrice profitera du regard extérieur d'une animatrice venue d'une autre agence pour confronter son éventuelle intention de poursuivre le suivi social à domicile avec une cette famille.
- Avant de prendre la décision de prolonger l'accompagnement ou de sortir une famille du programme d'AFD (TS) : il est important à ce stade que l'animatrice de référence ne soit pas seule pour juger si la situation de la famille est restée stable ou a progressé. L'outil de catégorisation sociale « photo de famille » permet de mesurer l'ampleur des changements, mais le diagnostic de la seconde animatrice est prépondérant pour éclairer les décisions du comité de zone.
- Lors du TS+6 pour préparer la sortie finale (TF) : il est important que l'animatrice de référence soit accompagnée par une animatrice d'une autre agence ou la coordinatrice pour évaluer le chemin effectué par la famille depuis la fin de l'AFD, et mesurer l'autonomisation de la famille avec le maintien ou non des acquis et des avancées.

Note : Afin de conserver la notion de « confidentialité » et d'éviter un malaise chez des familles particulièrement vulnérables, il est préférable que la personne qui accompagne l'animatrice référente soit toujours la même.

L'objectif de ces visites en binôme est le suivant :

- Aider les animatrices à ne pas rester seules confrontées aux problèmes parfois très complexes des familles et pouvoir bénéficier ponctuellement du regard bienveillant d'une collègue.
- Permettre aux familles accompagnées de se familiariser avec d'autres personnes du volet social de l'association, qui pourraient éventuellement prendre la relève de l'animatrice de référence lors de congés, d'absences, etc.
- Suggérer de nouvelles pistes ou hypothèses de travail à l'animatrice qui suit les objectifs, mais peut manquer de recul.

Il s'agit d'apporter aux animatrices un regard extérieur compréhensif, leur permettant d'explorer de nouvelles pistes de travail qu'elles ne perçoivent pas, car le travail régulier avec les familles ne leur permet pas toujours de prendre du recul sur la justesse de leur intervention.

Cette démarche est un gage de transparence des interventions menées par le volet social, car une animatrice ne peut juger seule de la qualité de son intervention auprès de ses pairs.

16.2 Cadrage de la visite en binôme

La visite en binôme n'est pas une visite touristique consistant à explorer de nouveaux quartiers en observant les faits et gestes de l'animatrice de référence.

(Sauf pour une animatrice en cours de formation – recrutée depuis moins d'un mois- qui doit être présentée au partenaire comme stagiaire et observer sans intervenir.)

Avant de se rendre sur le terrain, chaque animatrice doit impérativement prendre connaissance et s'imprégner de l'ensemble des informations disponibles, c'est-à-dire :

- 1) Lire attentivement le dossier du volet social pour connaître parfaitement la composition de la famille
- 2) Savoir précisément à quelle étape se trouve la famille (Analyse avant octroi, VaD premier contact, MEC, préparation à la sortie, TS+6, etc.) et depuis quand elle est accompagnée
- 3) Connaître précisément les objectifs définis initialement par la famille et ceux déjà atteints
- 4) Consulter le dossier de prêt (si prêt il y a) afin de connaître la situation de remboursement du partenaire
- 5) Discuter avec l'animatrice de référence et éventuellement le conseiller animateur et/ou le chef d'agence pour maîtriser parfaitement le dossier avant de se rendre sur le terrain
- 6) Définir clairement les rôles respectifs de l'animatrice de référence et de celle qui intervient en binôme, **car chacune à un travail bien spécifique à mener et doit en rendre compte.**

16.3 Déroulement de la visite à domicile en binôme :

Après les présentations d'usage, il est important de connaître les interlocuteurs présents afin de s'assurer qu'ils font effectivement partie de la cellule familiale.

- 1) L'animatrice de référence doit exposer le motif de sa visite et aussi expliquer la présence de la collègue qui l'accompagne, et qui est susceptible de pouvoir la remplacer en cas d'absence.
- 2) L'animatrice effectue le travail initialement convenu dans le processus d'AFD : elle sollicite la libre expression de l'interlocuteur, autant que possible en s'intéressant aux sujets évoqués et en écoutant ce qui est dit, pour pouvoir reformuler ou poser des questions ouvertes, avant de traiter du thème programmé pour la VaD.
- 3) Tandis que l'animatrice travaillant en binôme **doit écouter et surtout observer!**
- 4) Lorsque l'animatrice clôt l'entretien, elle doit passer la parole à sa collègue, qui pourra alors poser des questions permettant des clarifications, proposer de reformuler certains points importants évoqués par l'interlocuteur pour essayer de parfaitement comprendre la situation.
- 5) **L'animatrice qui travaille en binôme**, à partir de ses observations, doit s'assurer que **ce qu'elle entend** est bien en phase avec **ce qu'elle observe** et **ce qu'elle ressent**.

16.4 La finalité des visites en binôme

De retour en agence, les animatrices doivent discuter de la visite effectuée et peuvent aussi effectuer un exercice triangulaire²⁸ avec la coordinatrice ou le directeur.

Souvent devant un supérieur, les animatrices ont tendances à se taire ou à acquiescer sans qu'il y ait une réelle discussion. **Après un debriefing oral, laisser les animatrices travailler seules pour mener une analyse / une étude sur la situation d'une famille peut être un moyen plus efficace de développer leurs capacités**, leurs capacités mais aussi de les amener à comprendre / à approfondir le suivi social qu'elles effectuent quotidiennement et éviter les recettes de cuisine, les routines. Ceci amènera les animatrices à adopter des attitudes plus responsables dans leurs missions, mais aussi ceci limitera leurs dépendances vis-à-vis de la coordinatrice.

** ** ** **

²⁸ Le travail d'exercice triangulaire est repris plus en détail dans la fiche guide Nr 17 – Les exercices triangulaires

Exercice de compréhension**Nom :****Date :****Test fiche guide numéro 15 – Les visites en binôme***(A détacher de la fiche guide)*

1) Sauriez-vous expliquer quelques avantages du travail en binôme ?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

2) D'après-vous, à quelles étapes de l'accompagnement familial, la visite en binôme est elle requise ?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

3) Pourriez-vous expliquer en quoi consiste la préparation et l'intervention de l'animatrice travaillant en binôme avec l'animatrice de référence ?

4) Autres commentaires, questions et réflexions : (texte libre)

Merci.

** ** ** **

17. FICHE GUIDE - L'exercice triangulaire

Durée de la présentation du sujet: Environ 15 minutes.

Travail personnel:

- Assister à la préparation d'une visite en binôme : Environ 15 minutes
- Effectuer une visite en binôme en qualité d'observateur: Environ 1 heure (trajet inclus)
- Observer la prise de notes : Environ 15 minutes
- Assister à l'exercice triangulaire en qualité d'observateur : Environ 20 minutes, comprenant la rédaction du bilan
- Lire attentivement la fiche guide pour s'assurer que le concept est clair et bien compris : Environ 15 minutes.
- Poser des questions à la coordinatrice ou au directeur : 15 minutes

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation: environ 2 heures 30 minutes.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en page 4 : 15 minutes

** ** ** **

L'exercice triangulaire s'effectue « à chaud » suite à une visite en binôme. Il permet de dégager de nouvelles hypothèses/pistes de travail pour l'animatrice de référence et aussi de prendre les décisions importantes sur les suites à donner au processus d'accompagnement familial.

Cet exercice doit intervenir suite aux visites en binôme effectuées lors de la fin de la période de mise en confiance, fin de la période d'AFD et lors de la sortie des familles du programme d'AFD (TS).

Dans le cadre de l'association Mampita, les décisions prises lors des exercices triangulaires ont valeur de directives si la coordinatrice ou le directeur occupent le rôle de médiateur, ce qui permet de limiter le nombre de dossiers examinés lors des comités de zone.

17.1 Objectifs de l'exercice triangulaire

Face à des situations familiales complexes, les travailleurs sociaux peuvent se sentir bloqués, démunis, désarmés. L'échange avec d'autres collègues excluant tout jugement peut alors être un moyen d'élargir la réflexion, de trouver d'autres pistes de travail, de débloquer la situation ou de partager les difficultés.

Cet exercice qui se pratique au minimum à 3 personnes (mais peut être mené en présence de spectateurs) favorise l'échange et la réflexion, dans un souci du non jugement.

Cet exercice aide aussi les animateurs sociaux à développer un esprit de synthèse, à distinguer l'accessoire de l'essentiel, la formulation d'hypothèses. Il leur permet également d'être attentifs à tous les échanges « non verbaux » au cours des VAD.

L'exercice se déroule en quatre étapes :

Etape	Contraintes / Remarques	Durée
Préparation de la visite à domicile par les deux	L'animatrice et le témoin doivent avoir une parfaite connaissance du dossier et des	20 minutes

animatrices	objectifs de la VaD.	
Visite à domicile de la famille.	En binôme animateur + témoin	1 heure maximum (trajet inclus)
Débriefing de la VAD	Présence obligatoire d'un médiateur , en plus du témoin et de l'animatrice, D'autres personnes peuvent aussi être présentes, mais elles ne doivent en aucun cas intervenir dans la discussion, sauf si cela a été défini clairement au départ et que les règles d'intervention sont scrupuleusement respectées.	45 minutes maximum
Conclusion	<p>➤ Soit le débriefing a permis de se mettre d'accord sur l'action à entreprendre avec la famille pour la prochaine VAD.</p> <p>➤ Soit le débriefing n'a pas permis de se mettre d'accord et le dossier sera présenté lors du prochain comité de zone.</p>	20 minutes maximum (inclus la prise de notes)

Répartition des rôles lors de la VAD :

- L'animatrice réalise son travail comme à son habitude et selon les objectifs qu'elle s'est fixés pour cette VAD avec la famille. Elle n'oublie cependant pas de présenter sa collègue à la famille et de demander si la présence de cette dernière au cours de l'entretien n'est pas gênante.
- Le témoin n'intervient pas directement dans l'entretien. Cependant il n'est pas passif. Il observe attentivement ce qui se passe, du point de vue de la famille et du point de vue de l'animatrice.

17.2 Structuration de l'exposé de la situation familiale

1) L'animatrice

Lors du débriefing de la VaD, l'animatrice chargée du suivi de la famille doit faire un exposé synthétique sans omettre de mentionner à ses collègues les informations suivantes :

- ⇒ Date de début de l'accompagnement (To),
- ⇒ Situation de la famille dans le processus d'accompagnement (fin de MEC, Ts, etc.)
- ⇒ Famille intégrée ou exclusivement accompagnée par le volet social
- ⇒ Motifs d'entrée en contact avec la famille : cartographie, permanence sociale, appel de la famille lors de son passage dans le quartier, raison de cet appel.
- ⇒ Structuration réelle de la famille : l'animatrice doit essayer de faire la synthèse de toutes les informations dont elle dispose sur la famille qu'elle a pu recueillir par étape lors des différentes VAD déjà effectuées, et non pas soumettre les informations en lisant seulement la fiche d'enquête. Dans la mesure du possible l'animatrice devra présenter un génogramme.
- ⇒ Objectifs définis par la famille,
- ⇒ Objectifs proposés par l'animatrice,
- ⇒ Objectifs déjà atteints,
- ⇒ Blocages potentiels,
- ⇒ Objectif de la VAD du jour.

L'animatrice expose ensuite la manière dont s'est déroulée la VAD avec la famille

- ⇒ Qui était présent dans la maison ?
- ⇒ Avec qui s'est elle entretenue ?
- ⇒ De quoi a-t-elle discuté avec la famille ?
- ⇒ Quelles informations a-t-elle obtenues ?
- ⇒ Quelles évolutions par rapport aux objectifs poursuivis ?
- ⇒ Quelle était l'ambiance de cette VAD ?
- ⇒ Comment s'est elle sentie lors de cet entretien ?

2) Le témoin

- Décrit ce qu'il a observé durant la VAD, concernant les membres de la famille (discours, attitudes des membres de la famille, de l'animatrice, ambiance, ...)
- Pose des questions sur les points qui lui semblent obscurs.
- Expose sa vision de la situation familiale, ce qu'il en comprend, les pistes de réflexion ...

Cela doit se faire sans porter de jugement : il ne s'agit absolument pas de dire par exemple : « la VAD aurait dû se dérouler ainsi... ». « Tu as mal fait cela... », Mais bien de décrire des faits (ex : « Quand tu as posé cette question, la mère a réagi de telle manière »).

3) Le médiateur (ou modérateur)

- Expose les règles du débat (principe de non jugement)
- Vérifie le temps
- Vérifie que l'exposition du cas par l'animatrice est claire et comprise de tous.
- Vérifie qu'il n'y a pas de nouvelles questions.
- Vérifie que le témoin et l'animatrice ont bien respecté leur rôle respectif (en demandant par exemple à chacun si l'autre est resté dans son rôle).
- Favorise la réflexion de tous en distribuant la parole à chacun.
- Si une décision est prise, ou qu'un résultat est défini, il reformule ce point afin que tous soient bien d'accord.
- Vérifie que le compte rendu de l'exercice et les décisions/orientations prises figurent bien sur le dossier de suivi de la famille.

Le rôle de médiateur peut être tenu par une animatrice sociale, mais dans ce cas, le dossier devra être présenté au comité de zone pour validation par la coordinatrice.

Si la coordinatrice ou le directeur font office de médiateur, et qu'une décision est prise avec l'accord de tous les participants, le dossier ne devra pas être présenté en comité de zone²⁹.

⇒ Si à l'issue du débriefing aucune décision ne peut être prise, le dossier devra être soumis lors du prochain comité de zone de l'agence.

Dans tous les cas, tant qu'une décision n'est pas prise quant au mode d'action à adopter, aucune nouvelle VAD de la famille ne devrait être effectuée.

²⁹ Le dossier sera alors transmis officiellement à l'opératrice de saisie pour encodage des directives de suivi.

Exercice de compréhension**Nom :****Date :****Test fiche guide numéro 16 – L'exercice triangulaire**

(A détacher de la fiche guide)

- 1) Pouvez-vous mentionner à quelle étape de l'accompagnement familial, l'exercice triangulaire peut/doit intervenir ?

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

- 2) En quelques lignes, pouvez-vous exposer l'objectif de l'exercice triangulaire ?

- 3) Suite aux observations que vous avez formulées lors du travail d'immersion, pouvez-vous nous faire part de vos questions, commentaires et analyses ? (texte libre)

Merci.

** ** ** **

18. FICHE GUIDE - Les sorties du programme

Durée de la présentation du sujet: Environ 45 minutes.

Processus d'immersion:

- Assister à une visite à domicile de préparation à la sortie – 1 heure, trajet inclus.
- Assister à une visite à domicile de TS+6 – Environ 45 minutes trajet inclus
- Poser les questions à l'animatrice pour comprendre son approche – environ 20 minutes.
- Participer à un comité de zone – environ 3 heures

Travail personnel (Suite à la permanence sociale):

- Examiner les divers documents utilisés par l'animatrice lors des différentes VaD : Environ 20 minutes.
- Juste après la visite, mettre rapidement par écrit l'ensemble des observations, remarques, questions et commentaires: Environ 15 minutes.
- Relire attentivement la fiche guide pour s'assurer que le concept est clair et bien compris : Environ 15 minutes.
- Poser des questions à la coordinatrice ou au directeur : 15 minutes

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation: environ 6 heures.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en page 6 : 15 minutes

** ** ** **

La sortie des familles du programme d'accompagnement familial donne l'occasion de finaliser le travail effectué par l'animatrice auprès de la famille et lui permet de se consacrer à une nouvelle famille. C'est également l'occasion d'évaluer le degré d'autonomisation des familles grâce aux avancées réalisées, ce qui permet une première classification des sorties.

18.1 Pourquoi faut-il sortir les familles du programme d'AFD ?

La notion d'Accompagnement Familial **Dynamique** est sous tendue par deux concepts :

1) Les familles sont réactives et dépassent leurs difficultés par elles mêmes, elles font ainsi preuve de dynamisme.

L'expérience des programmes sociaux menés par Inter Aide a démontré que les familles progressent généralement assez vite lors du début de l'accompagnement social à domicile.

2) Les animatrices définissent *avec les familles* des délais d'accompagnement limités dans le temps, ce qui leur permet de travailler avec de nouvelles familles dès qu'un partenaire sort du programme d'AFD.

Cette approche dynamique évite à l'animatrice de tourner en rond pendant des années avec les mêmes familles et permet de toucher plus rapidement un plus grand nombre de familles.

A quel moment faut-il sortir les familles du programme d'AFD ?

Les familles doivent sortir du programme d'AFD lorsque :

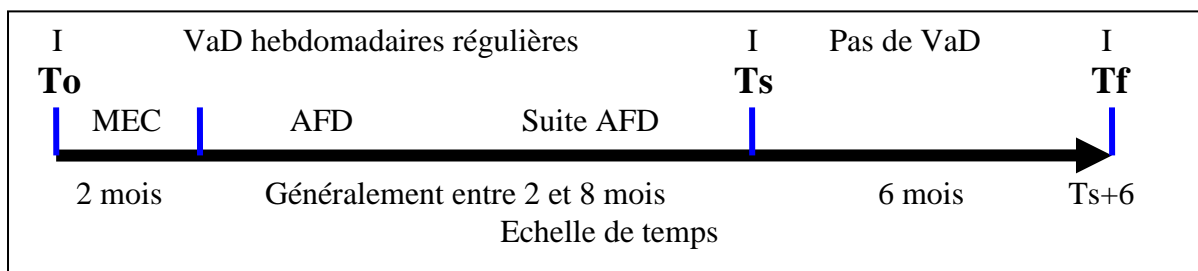
- 1) La date limite définie par le comité de zone ou l'exercice triangulaire est atteinte (date d'évaluation),

- 2) La famille a repris confiance en ses capacités, ayant surmonté de nombreuses difficultés elle est devenue plus autonome,
- 3) Les objectifs restants à atteindre sont inatteignables ou trop lointains,
- 4) Aucune avancée sur les objectifs définis par la famille n'est perceptible par l'animatrice

18.2 Qu'entend-on par sortie de l'AFD ?

Avant d'exposer les classifications des sorties de l'AFD, Il est important de bien différencier les deux critères de sorties analysés par le programme :

- 1) **Le Ts** (ou Temps de Sortie) intervient à l'issue du processus d'accompagnement familial et des visites à domicile menées chaque semaine auprès des familles. Ce temps de sortie « temporaire » permet d'analyser la situation de la famille immédiatement après l'AFD.
- 2) **Le Tf** (ou Temps final) intervient 6 mois après le TS (TS+6). Durant ce laps de temps les familles n'ont pas été visitées à domicile et elles ont évolué à leur rythme en intégrant ou non les conseils prodigués par l'animatrice durant la période de suivi hebdomadaire à domicile.



18.3 Pourquoi classifier les sorties du programme d'AFD ?

Il est important pour un programme social d'être doté d'outils permettant de mesurer l'impact qualitatif des interventions menées avec les familles.

La classification des sorties est l'un des plus faciles à utiliser.

Cette classification permet en un mot et un signe de résumer la situation de la famille suite à l'AFD.

La classification des sorties vise à évaluer les capacités des familles à surmonter par elles mêmes les difficultés qu'elles ont identifiées.

Cette classification ne peut en aucun cas être utilisée dans le cadre de l'évaluation du travail mené par les animatrices sociales auprès des familles.

18.4 Les classifications de sorties existantes

Il existe 7 classifications qu'il est possible de regrouper en 3 catégories :

1) Les sorties positives :

Classification des Sorties positives Analysables	Indicateurs vérifiables	Indicateurs subjectifs	Source de vérification
Sortie ++ <u>Définition:</u> Succès notoire de l'accompagnement familial visible par une progression importante de la famille	<ul style="list-style-type: none"> + de 60% des objectifs fixés par la famille dans le contrat social sont atteints ou pris en charge par la famille, Au moins 1 objectif fixé par l'animatrice est atteint (hors contrat social), Progression d'au moins 4 points sur la photo de famille comparée entre le To et le Ts, La famille connaît les services de proximité et y a eu recours par elle-même, 	<ul style="list-style-type: none"> Le partenaire a repris confiance en ses capacités d'agir, Le domicile de la famille est propre et l'environnement global plus sain, La famille est plus autonome. L'animatrice constate un changement de comportement et une avancée réelle de la famille. La famille prend des initiatives et se projette dans l'avenir 	1) Nombre et % d'objectifs atteints comparés aux objectifs prévus dans le contrat social. 2) Nombre d'objectifs de l'animatrice atteints (hors contrat social) 3) Comparaison de la photo de famille entre le To et le Ts, 4) Sur dossier ; capacité de la famille à avoir recours par elle-même aux services de proximité
Sortie + <u>Définition:</u> Succès de l'accompagnement familial perceptible par une petite progression de la famille	<ul style="list-style-type: none"> Au moins 40% des objectifs fixés par la famille dans le contrat social sont atteints, Progression d'au moins 2 points sur la photo de famille comparée entre le To et le Ts, La famille connaît les services de proximité et y a eu recours par elle-même, 	<ul style="list-style-type: none"> Le partenaire a gagné en confiance et en autonomie, Le domicile de la famille est plus propre, L'animatrice constate une évolution de la famille et un début de changement de comportement. 	1) Nombre et % d'objectifs atteints comparés aux objectifs prévus dans le contrat social. 2) Comparaison de la photo de famille entre le To et le Ts, 3) Sur dossier ; capacité de la famille à avoir recours par elle-même aux services de proximité
Déménagement + <u>Définition:</u> Succès de l'accompagnement familial perceptible par une petite progression de la famille	<ul style="list-style-type: none"> Au moins 40% des objectifs fixés par la famille dans le contrat social sont atteints, La famille connaît les services existants et y a eu recours par elle-même, La famille a informé l'animatrice de son souhait de changer de domicile. 	<ul style="list-style-type: none"> Le partenaire a gagné en confiance et en autonomie, L'animatrice constate une évolution de la famille et un début de changement de comportement. 	1) Nombre et % d'objectifs atteints comparés aux objectifs prévus dans le contrat social. 2) Sur dossier; capacité de la famille à avoir recours par elle-même aux services de proximité

2) Les sorties égales :

Classification des Sorties égales Analysables	Indicateurs vérifiables	Indicateurs subjectifs	Source de vérification
Sortie = <u>Définition :</u> Aucun progrès tangible constaté à l'issu de l'accompagnement social	<ul style="list-style-type: none"> Moins de 40% des objectifs fixés par la famille dans le contrat social sont atteints et aucun objectif fixé par l'animatrice n'est atteint. Pas de progression sur la photo de famille comparée entre le To et le Ts. 	<ul style="list-style-type: none"> Le partenaire n'a pas gagné ni en confiance ni en autonomie, L'animatrice constate une évolution infime de la famille, voir aucune évolution dans le changement de comportement. 	1) Nombre et % d'objectifs atteints comparés aux objectifs prévus dans le contrat social. 2) Comparaison de la photo de famille entre le To et le Ts,
Déménagement = <u>Définition :</u> La famille à déménagé sans qu'aucun progrès tangible ne soit constaté.	<ul style="list-style-type: none"> Moins de 40% des objectifs fixés par la famille dans le contrat social sont atteints et aucun objectif fixé par l'animatrice n'est atteint. La famille a informé l'animatrice de son souhait de changer de domicile. 	<ul style="list-style-type: none"> Le partenaire n'a pas gagné ni en confiance ni en autonomie, L'animatrice constate une évolution infime de la famille, voir aucune évolution dans le changement de comportement. 	1) Nombre et % d'objectifs atteints comparés aux objectifs prévus dans le contrat social. 2) Le dossier de suivi des familles permet de comparer les objectifs prévus avec les résultats obtenus

3) Les sorties non analysables :

Classification des Sorties Non analysables	Indicateurs vérifiables	Indicateurs subjectifs	Source de vérification
Refus de collaboration <u>Définition :</u> La famille ne souhaite manifestement pas travailler avec l'animatrice sociale.	<ul style="list-style-type: none"> La partenaire est systématiquement absente de son domicile malgré les rendez-vous que l'animatrice a pris avec elle, L'animatrice n'est pas bien reçue et ne peut presque jamais entrer dans la maison, La partenaire est toujours pressée et n'a pas le temps de recevoir l'animatrice. 	<ul style="list-style-type: none"> L'animatrice a l'impression de toujours arriver au mauvais moment si elle ne trouve pas porte close ! La partenaire écoute l'animatrice en faisant autre chose, etc. 	1) Le % du nombre de visites infructueuses est supérieur au nombre de VaD effectives,
Sortie non analysable <u>Définition :</u> Il est impossible pour l'animatrice de tirer un bilan de son travail d'accompagnement social	<ul style="list-style-type: none"> L'animatrice ne dispose pas de suffisamment d'informations pour pouvoir dresser le bilan de sortie, La période de mise en confiance a été prolongée mais la confiance n'est pas établie. 	<ul style="list-style-type: none"> L'animatrice n'arrive pas à créer le lien ; soit la partenaire ne dit rien ou au contraire elle parle trop pour ne répondre à aucune question. 	1) les VaD effectives sont nombreuses, mais l'animatrice a l'impression de travailler dans le vide, 2) La MEC n'est pas finalisé.

Il n'existe pas de sorties négatives, car ce terme est beaucoup trop stigmatisant et péjoratif pour les personnes d'autant qu'il ne serait pas pertinent dans l'étude d'impact d'un programme social de différencier les sorties égales (=) des sorties négatives (-)³⁰.

18.5 Les étapes à suivre pour procéder à la sortie d'une famille du programme d'AFD

Il est très important, tant pour la famille que pour l'animatrice de ne pas brusquer ce processus de sortie.

C'est pourquoi une période de préparation à la sortie de deux semaines (soit 2 visites à domicile) est prévue avant la sortie effective de la famille du programme d'AFD.

Si la famille est sortie trop rapidement du programme, elle risque de culpabiliser d'avoir mal fait ou de ne pas avoir été à la hauteur, ce qui risque d'aggraver son mal être et d'anéantir l'ensemble des efforts déployés par l'animatrice.

Pour l'animatrice, cette période de bilan est également très importante pour essayer de comprendre les blocages qui n'ont pas permis à la famille de progresser comme elle l'imaginait et aussi de revenir sur les progrès qu'elle a constatés.

Cette période est également l'occasion pour l'animatrice d'expliquer au partenaire qu'elle doit travailler avec de nouvelles familles, car son intervention « non payante » représente tout de même un coût important pour l'association qui l'emploie et qu'elle doit pouvoir aider d'autres familles en grande difficulté.

C'est aussi l'opportunité pour l'animatrice d'expliquer au partenaire qu'elle ne l'abandonne pas et qu'elle sera toujours disponible et heureuse de l'accueillir en permanence sociale pour avoir de ses nouvelles, l'aider à avancer sur les dossiers en cours ou le conseiller sur les démarches à entreprendre en cas de difficulté.

Le Ts, temps de sortie est un moment privilégié permettant à l'animatrice de faire comprendre à ses interlocuteurs que maintenant, ils doivent eux-mêmes (en tant que famille), réfléchir et prendre les décisions et les orientations qui leur paraissent les meilleures.

L'impact réel de l'intervention de l'animatrice auprès de la famille ne sera vraiment analysable que 6 mois plus tard, lors de la visite en binôme du TS+6 et l'évaluation finale du (Tf) par le comité de zone.

C'est seulement à ce moment que la famille obtiendra sa catégorisation de sortie finale.

Il est toujours possible de reprendre en AFD une famille sortie du programme, après accord du comité de zone, si le partenaire très dynamique rencontre de graves difficultés qui ne peuvent être traitées en permanence sociale.

³⁰ NDLR Contrairement aux programmes sociaux, les programmes économiques devraient intégrer la notion de sorties négatives (-) dans le cas où l'emprunteur se trouverait dans une situation d'endettement grave à laquelle il n'avait jamais été confronté avant de souscrire un prêt !

** ** ** **

Exercice de compréhension**Nom :****Date :****Test fiche guide numéro 17 – Les sorties du programme**

(A détacher de la fiche guide)

- 1) Pourquoi d'après vous est-il nécessaire de sortir les partenaires du programme d'AFD ?

- 2) Existe-t-il une procédure à suivre avant de sortir une famille du programme d'AFD ?

Si oui, laquelle ?

Pourquoi ?

- 3) D'après-vous, à quel moment faut-il sortir une famille du programme d'AFD ?

1.

2.

3.

4.

- 4) Suite à vos observations, pouvez-vous faire part de vos questions, commentaires et analyses ? (texte libre)

Merci.

** ** ** **

19. FICHE GUIDE - Le suivi des sorties après 6 mois ou Ts + 6

Durée de la présentation du sujet: Environ 30 minutes.

Processus d'immersion:

- Assister à la préparation d'une Visite à domicile TS +6 – Environ 15 minutes
- Assister à une visite à domicile de TS+6 en binôme – Entre 45 minutes et 1 heure trajet inclus
- Poser les questions à l'animatrice pour comprendre son approche – environ 20 minutes
- Participer à un comité de zone – environ 3 heures

Travail personnel (Suite à la VaD TS+6):

- Examiner les divers documents utilisés par l'animatrice lors de la VaD de suivi sortie TS+6 : Environ 20 minutes.
- Juste après la visite mettre rapidement par écrit l'ensemble des observations, remarques, questions et commentaires: Environ 15 minutes.
- Lire attentivement la fiche guide pour s'assurer que le concept est clair et bien compris : Environ 15 minutes.
- Poser des questions à la coordinatrice ou au directeur : 15 minutes

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation: environ 5 heures 30 minutes.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en page 3 : 15 minutes

** ** ** **

Le suivi de sortie ou TS+6 permet à l'animatrice de faire un point avec la famille 6 mois après l'interruption du travail social effectué à domicile.

Durant ces 6 mois, les familles sont livrées à elles-mêmes et peuvent réagir de différentes manières :

- Certaines personnes ayant bien intégré les concepts et les conseils transmis lors du suivi social à domicile poursuivent leurs efforts et finissent par résoudre les difficultés qu'elles avaient commencé à traiter lors de l'AFD. **Elles sont en progression.**
- D'autres personnes arrivent à maintenir les acquis obtenus au cours de l'AFD, mais n'ont pas progressé d'une manière visible depuis la fin du suivi social à domicile. **Elles sont considérées comme stables**
- Certaines personnes relâchent leur efforts après leur sortie du programme, elles ne poursuivent pas les objectifs initiés durant le suivi social à domicile et donnent l'impression d'avoir baissé les bras. **On peut considérer qu'elles sont en régression.**
- Reste la situation des familles ayant déménagé ou qui sont introuvables.

L'objectif de la visite à domicile de suivie de sortie (TS+6) consiste à évaluer si les familles rencontrées ont progressé, régressé ou sont stables.

Dans certains cas, d'autres problèmes rencontrés par la famille durant ces 6 mois après l'AFD, ont aggravé ses conditions de vie (par exemple : décès du chef de famille, accident grave...). Dans ce cas, **il faut aussi prendre en considération la réaction de la famille face à ses difficultés** : est-elle résignée devant ce nouveau « coup du sort » ou essaye-t-elle de trouver des solutions adaptées ? Dans le deuxième cas, la famille peut être en « régression » par rapport au score de la photo de famille (son « niveau de pauvreté ») mais en progression concernant son niveau d'autonomie et de résilience et peut alors être catégorisée en sortie positive.

19.1 Quelles sont les familles pouvant bénéficier d'un suivi de sortie TS+6 ?

La visite à domicile de suivi sortie TS+6 ne concerne que les familles sorties analysables et localisables :

Catégorisation des Sorties au TS	Visite à domicile de suivi sortie TS + 6
Sortie ++	OUI
Sortie +	OUI
Sortie =	OUI

Catégorisation des Sorties au TS	Visite à domicile de suivi sortie TS + 6
Déménagement +	NON
Déménagement =	NON
Refus de collaboration	NON
Non analysable	NON

19.2 Comment procéder à la visite à domicile de suivi sortie TS+6 ?

Cette visite à domicile doit impérativement s'effectuer en binôme au moins 6 mois après la sortie de la famille du programme d'AFD.

L'animatrice et le témoin travaillant en binôme doivent prendre connaissance du dossier de la famille, mais aussi se renseigner sur la situation d'un éventuel prêt en cours, sur l'activité du partenaire et sur le montant de l'épargne disponible.

L'objectif de cette visite à domicile consiste à :

- prendre des nouvelles des personnes
- remplir la « photo de famille »
- et, ce faisant, analyser l'évolution des objectifs définis par la famille lors du contrat social.

Le rôle de l'animatrice travaillant en binôme consiste principalement à observer mais aussi à poser d'éventuelles questions supplémentaires afin de clarifier certains points qui pourraient manquer de clarté.

A l'issu de cette VaD les animatrices devront pouvoir dire si d'après elles, la famille a progressé, stagné ou régressé.

19.3 Quels sont les résultats attendus du TS +6

Suite à la VaD, le dossier doit faire l'objet d'un exercice triangulaire ou être présenté en comité de zone afin de finaliser la décision.

Trois aspects doivent être pris en compte lors de l'examen du dossier par le comité de zone :

- 1) La comparaison de la photo de famille effectuée lors du TS avec celle du TS+6, afin d'observer les aspects ayant évolué.
- 2) L'évolution ou le maintien des objectifs définis par la famille lors du contrat social, entre la sortie du programme et le TS+6
- 3) Les efforts déployés par la famille pour améliorer ses conditions de vie.

En fonction de ces différents paramètres, le comité de zone décidera du résultat applicable, qui déterminera la catégorisation finale de sortie au Tf (Temps final de sortie).

Cette approche prenant en compte les capacités des familles à intégrer à leur rythme les conseils donnés par l'animatrice durant le suivi social à domicile est plus pertinente que l'évaluation effectuée au TS, juste après l'AFD.

Il est souvent très valorisant pour les familles sorties du programme d'AFD de revoir l'animatrice et de partager ses succès avec elle.

Il est également très intéressant pour les animatrices de pouvoir observer l'impact de leur intervention sur la durée.

A l'issue de l'examen par le comité de zone, lorsque la catégorie de sortie du Tf est déterminée, le dossier doit être annoté, complété et clos avant d'être transmis officiellement à l'opératrice de saisie pour mise à jour de la base informatique de suivi des familles accompagnées.

Après quoi le dossier devra être rangé soigneusement dans le classeur des familles sorties suivant l'ordre chronologique établi.

L'expérience menée par Mampita jusqu'au 31 juillet 2011 démontre que les familles continuent le plus souvent à progresser après la fin de l'accompagnement familial, comme le tableau ci-dessous l'indique :

**Etude portant sur l'ensemble des familles sorties du programme d'AFD
Depuis l'origine jusqu'au 31 juillet 2011.**

Type de sorties analysables* (Temps de sortie de l'AFD)	Nr total de familles sorties analysables jusqu'au 31 juillet 2011	BILAN DU TS+6						Classification finale des sorties		
		En régression	Stable	En progression	Nombre de familles "analysables" localisées au TS+6	Introuvables (pour info)		Bilan au TF (Temps Final de l'AFD au TS +6)	Résultat final (TF) en %	
Sortie = <i>Pas de changement constaté</i>	46	2	11	10	23 29%	23		16	-30%	21%
Sortie + <i>Quelques objectifs atteints et évolution visible</i>	43	3	16	15	34 44%	9		27	-21%	35%
Sortie ++ <i>Nombreux objectifs atteints et changement de comportement durable</i>	24	1	15	5	21 27%	3		35	67%	45%
* Sont exclues du champ de cette étude, les familles "non analysables" ayant refusé de collaborer ou ayant déménagé	113	6	42	30	78	35		78		
		8%	54%	38%	69%	31%		69%		

** ** ** **

Exercice de compréhension**Nom :****Date :****Test fiche guide numéro 18 – Le suivi sortie TS+6**

(A détacher de la fiche guide)

1) Pourquoi d'après vous est-il nécessaire d'effectuer un suivi sortie 6 mois après la fin de l'AFD ?

2) Quels sont les familles devant bénéficier d'un suivi sortie TS+6 ?

1. _____

2. _____

3. _____

3) D'après-vous, quels sont les résultats attendus suite au suivi de sortie TS+6 ?

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

4) En quelques lignes, pouvez-vous décrire le processus de suivi des sorties TS+6 ?

5) Suite à vos observations, pouvez-vous faire part de vos questions, commentaires et analyses ? (texte libre)

Merci.

** ** ** **

20. FICHE GUIDE - Les limites de l'AFD

Durée de la présentation du sujet: Environ 15 minutes.

Travail personnel:

- Lire attentivement la fiche guide pour s'assurer que le concept est clair et bien compris : Environ 15 minutes.
- Poser des questions à la coordinatrice ou au directeur : 15 minutes

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation: environ 45 minutes.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en page 3 : 20 minutes

** ** ** **

L'accompagnement familial dynamique a des limites que les animatrices doivent connaître avant de proposer le démarrage d'un suivi personnalisé à domicile.

- 1) Les personnes doivent impérativement résider dans un quartier couvert par les interventions de l'association Mampita afin d'éviter des déplacements longs et fastidieux et de pouvoir s'appuyer sur des organismes publics ou privés ayant signé un accord de partenariat avec l'association Mampita.
- 2) Les personnes doivent disposer d'un domicile fixe afin de permettre un suivi social qui s'inscrit dans la durée de l'intervention.
- 3) Les personnes doivent être suffisamment motivées pour essayer de résoudre par elles mêmes les difficultés avec l'appui de l'animatrice, celle-ci ne devant jamais se substituer aux familles.
- 4) L'animatrice doit se sentir capable d'apporter un appui concret aux personnes qu'elle souhaite accompagner,
- 5) L'animatrice doit connaître les organismes partenaires publics ou privés susceptibles de proposer des solutions alternatives complémentaires à l'accompagnement familial.

Ainsi, l'impact d'un programme d'accompagnement familial se révèle peu/pas efficace dans les situations suivantes :

- Les personnes qui ont un problème d'addiction ou de toxicomanie (drogues, alcoolisme),
- Les personnes ayant des problèmes psychologiques ou psychiatriques graves,
- Les familles confrontées à la violence en relation avec la délinquance grave ou le crime organisé,
- Les personnes ayant un handicap lourd susceptible d'entraver toute forme de progression
- Les familles en situation de survie ou d'extrême précarité
- Les familles itinérantes ou de passage.

Certaines familles peuvent être référées vers des organismes spécialisés ayant les moyens et l'expertise pour apporter un soutien approprié à ces populations.

L'intégration de ces personnes/ familles dans le programme d'accompagnement familial peut engendrer les problèmes suivants :

- 1) Dans le cas d'addiction, d'un handicap sévère ou d'une psychopathologie lourde, l'animatrice risque d'insuffler de faux espoirs d'amélioration ou de guérison à la famille,

- 2) L'animatrice risque de se sentir frustrée de ne pas constater de progression et perdre ainsi confiance en ses capacités à aider ces familles,
- 3) La famille peut entrer en conflit avec l'animatrice en faisant le constat qu'elle n'a pas été en mesure de proposer des solutions concrètes pour améliorer la situation,

Les animatrices sociales expérimentées peuvent gérer un petit nombre de familles « à risques » une à trois familles au maximum (jamais plus de 10% des familles suivies simultanément à domicile), à condition que le contrat social définisse clairement les limites du travail d'accompagnement ainsi que les problématiques qui ne seront pas abordées.

Les animatrices souhaitant apporter en priorité un soutien aux personnes les plus en difficultés/marginalisées ont parfois envie de sélectionner des familles hors-cible pour lesquelles le programme social de l'association n'a aucune solution à proposer. Il est nécessaire d'éviter ces situations qui se révèlent particulièrement difficiles et frustrantes à la fois pour les familles et les animatrices.

** ** ** **

Exercice de compréhension**Nom :****Date :****Test fiche guide numéro 19 – Les limites de l’AFD**

(A détacher de la fiche guide)

1) Sauriez-vous expliquer pourquoi le programme d’AFD mené par l’association Mampita a des limites ?

2) D’après-vous quelles sont les principales limites de l’AFD ?

1. _____

Pourquoi ? _____

2. _____

Pourquoi ? _____

3. _____

Pourquoi ? _____

4. _____

Pourquoi ? _____

5. _____

Pourquoi ? _____

6. _____

Pourquoi ? _____

2) Pouvez-vous faire part de vos questions, réflexions, commentaires et analyses ? (texte libre)

Merci.

** ** ** **

21. FICHE GUIDE - Intégration des interventions

Durée de la présentation du sujet: Environ 45 minutes

Processus d'immersion:

- Assister à une visite à domicile premier prêt (VaD PP) – durée environ 1 heure.
- Assister à un comité d'octroi – durée environ 3 heures
- Assister à une réunion inter-volet (si programmée) – durée environ 1 heure 30 minutes

Travail personnel:

- Examiner les divers outils utilisés pour l'intégration des partenaires, tels que la photo de famille, le projet de vie, la fiche de progression, etc. – durée environ 30 minutes
- Observer le remplissage des documents suite au comité d'octroi : 15 minutes
- Etudier le remplissage du registre Inter-volet : 30 minutes
- Relire attentivement la fiche guide pour s'assurer que le concept est clair et bien compris : Environ 1 heure
- Poser des questions à la coordinatrice ou au directeur : 15 minutes

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation: environ 8 heures.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en page 11 : 20 minutes

** ** ** **

Intégration : *n. f. Action d'intégrer ; Coordination de plusieurs organismes en vue d'un fonctionnement harmonieux.*

L'intégration des différents intervenants œuvrant au sein d'une même association est le principal enjeu auquel un programme de développement intégré est confronté.

21.1 Les principes d'un programme intégré

Origine du concept

Un programme proposant à ses « clients » une gamme de services incluant services financiers (prêts productifs, épargne) et services non financiers (formation, suivi conseil, suivi social, etc.) peut adopter trois types d'approches :

1. L'approche dite **parallèle** implique deux associations et leurs équipes respectives (ex. : les deux structures menant des activités spécifiques différentes se rapprochent pour permettre aux clients de bénéficier des services proposés par l'une ou/et l'autre structure).
2. L'approche dite **unifiée**, consiste, au sein d'une même structure, à confier aux mêmes agents, la gestion des services financiers et des services non financiers.
3. Enfin l'approche dite **intégrée** vise, au sein d'une même structure, à faire collaborer ensemble, des équipes spécialisées dans des domaines différents.

Or, une collaboration de ces corps de métier permettant de concilier leurs objectifs respectifs n'est pas aisée à construire, et plus encore à maintenir dans le temps, sans dérive en faveur de l'un ou l'autre métier. Le cheminement qui a abouti à la méthodologie intégrée de MAMPITA (expliqué ci-dessous) montre que ce choix de l'intégration a permis de dépasser ces difficultés.

Les personnes suivies par un volet social veulent parfois créer ou développer une activité économique afin d'augmenter leurs revenus et améliorer leurs conditions de vie. Mais elles sont souvent trop vulnérables pour pouvoir accéder à un prêt auprès d'institutions de crédit.

Les programmes sociaux ont toujours eu de grandes difficultés à référer les familles accompagnées vers les programmes économiques (exemple, à Antananarivo, le programme social Koloaina vers le programme CEFOR – Crédit-Epargne et Formation), car les agents de crédit ont peur que les familles très vulnérables se trouvent dans l'incapacité d'honorer leurs échéances de prêt à la moindre difficulté.

Malgré les nombreux efforts menés pour essayer de créer des liens entre ces deux associations issues d'Inter Aide, le nombre de partenaires intégrés aux deux associations restait dérisoire, tandis que les divergences entre les différentes équipes s'amplifiaient.

Pourquoi ?

Sur les programmes économiques, les CA (Conseillers Animateurs) ont la lourde charge de suivre simultanément un portefeuille de 140 à 250 familles, ce qui représente une charge de travail parfois considérable. Ils n'ont pas le temps de s'intéresser eux-mêmes aux situations individuelles des partenaires dont ils ont la charge, ni de référer leurs partenaires en difficulté vers des animatrices sociale d'une autre association.

Cependant ces agents sont régulièrement confrontés à des personnes en grande difficulté qui ne sont pas en mesure d'honorer leurs échéances (habitat endommagé, personne malade, enfants malnutris, décès dans la famille, etc.), ce qui complique leur travail et entraîne des échecs (recouvrement « dur », maturité dépassée, passage en perte, et abandon du partenaire). Très peu de CA sollicitent l'appui d'une animatrice sociale d'un autre programme pour essayer de rechercher d'autres alternatives afin d'améliorer la situation de partenaires en difficulté dans leurs remboursements.

Les difficultés rencontrées par les différents corps de métier sont donc liées au fait qu'ils ne parviennent pas à communiquer suffisamment entre eux, et se retrouvent dans l'incapacité de trouver une solution.

Ce constat a donc conduit à créer une association unique permettant de conjuguer au sein d'une même structure des équipes pluridisciplinaires bien formées, susceptibles de travailler ensemble en bonne intelligence vers un objectif commun.

Chaque partenaire de l'association est en droit d'exiger le respect ainsi que les meilleures prestations proposées par des équipes polyvalentes travaillant pour eux.

C'est dans cet élan de respect mutuel que le programme intégré « Vahatra » a vu le jour à Antsirabe en 2004. Le programme Mampita, lancé en novembre 2008 à Mahajanga, s'appuie sur cette expérience et comprend trois volets :

- le volet micro-crédit
- le volet économique
- le volet social.
- Un volet mutuel de santé à venir

21.2 Qu'est-ce que l'intégration des actions?

Le processus d'intégration consiste à faire travailler harmonieusement ensemble différents corps de métier au sein d'une même association.

Un programme intégré est constitué par des équipes de professionnels parfaitement formés dans leur domaine de compétence, mais connaissant également très bien le travail effectué par leurs collègues des autres volets.

Chacun(e) connaît son travail et n'hésite pas à demander conseil ou appui auprès de ses collègues afin de rechercher les meilleures solutions à proposer aux familles partenaires.

L'une des clés des programmes intégrés est le « **référencement** », dont voici le principe :

- un agent détecte un besoin d'une famille auquel il ne sait pas répondre, car il sort de son champs de compétences de son volet, mais qui entre dans le savoir-faire d'un autre volet (ex. : l'octroi d'un prêt pour une animatrice sociale, ou la scolarisation d'un enfant pour les agents de crédit)
- l'agent transmet (« réfère ») le dossier de la famille à l'agent du volet compétent en lui proposant un accompagnement qui permettra de répondre au besoin en question (toute demande de référencement doit être étudiée, et les refus expliqués)
- l'agent du volet compétent vérifie la validité du référencement (pouvons-nous vraiment prendre en charge ce problème ? »), et l'accepte ou non
- si le référencement est accepté, la famille est suivie par 2 (ou 3) volets en même temps, qui collaborent et échangent des informations régulièrement sur l'avancée du travail dans leur domaine de compétence, pour améliorer les conditions de vie de la famille.

Ceci n'est possible que si chacun connaît parfaitement les fonctions, les modalités de travail et les objectifs des autres, faute de quoi, conflits et dualités risquent d'entraver le moral des différents intervenants et le bon fonctionnement des programmes.

21.3 Avantages du travail en équipe dans le cadre d'un programme intégré

Quels sont les avantages que les équipes peuvent retirer du travail en commun au sein d'un programme réellement intégré comme Mampita ?

- 1) Les équipes travaillent ensemble dans un climat constructif d'échanges et de respect mutuel.
- 2) Cet esprit positif au sein des équipes peut se transmettre aux partenaires et contribuer au renforcement de leur motivation et de leur confiance en soi.
- 3) Les partenaires peuvent progresser à leur rythme et bénéficier des services dont ils ont besoin, quand ils sont prêts ou lorsqu'ils le souhaitent (ex. : une famille AF peut se décider à prendre un prêt 6 mois après le début de l'AFD, après avoir commencé à progresser et à reprendre confiance en soi ; elle n'est pas obligée de se décider tout de suite).
- 4) Les partenaires de l'association sont au cœur des interventions, la réalisation de leurs projets résulte d'un travail mené en commun dont chacun peut être fier.
- 5) Les différents intervenants de chaque volet reçoivent les commentaires des autres comme autant de conseils bienveillants susceptibles de les faire progresser dans leur pratique professionnelle.
- 6) Les équipes du volet économique peuvent s'appuyer sur le volet social et lui référer leurs partenaires s'ils constatent des difficultés susceptibles d'entraver le développement de la famille et s'ils ne se sentent pas en capacité d'appuyer eux-mêmes les familles sur ces problématiques.
- 7) Si les agents de crédit hésitent à approuver un prêt, les équipes du volet social peuvent analyser la situation de la famille avant l'octroi, afin de donner les meilleures chances de réussite au projet.
- 8) L'équipe du volet social peut aider à débloquer certaines situations rencontrées par les familles, que les agents de crédit n'arrivent pas à gérer seuls.
- 9) Les réunions inter-volet permettent, dans le cadre d'une réflexion collective, une prise de décision concertée qui sera suivie par l'ensemble des intervenants sur la durée.

Les employés de tous les volets sont embauchés à partir de la même grille de salaire. Si l'approche de chaque volet peut différer sur certains points (par exemple, les Conseillers Economiques peuvent prendre une position de formateur, ce qui ne sera pas le cas des AS), les employés restent néanmoins donc parfaitement égaux face à l'importance des enjeux qui leur sont confiés et au vu du niveau de compétences qui est exigé d'eux.

MAMPITA étant une organisation à but non lucratif ne reconnaît aucune hiérarchie basée sur la « rentabilité » entre les volets. Notre seul critère est la performance (ou l'efficacité) sociale, demandée aussi bien au volet micro-finance ou économique qu'au volet social.

L'avantage principal est donc une augmentation considérable de la capacité des agents de chaque volet à répondre aux problèmes des familles.

L'intégration facilite le travail des agents, **mais c'est avant tout dans l'intérêt des familles qu'une bonne collaboration et une bonne entente entre les équipes de volet sont nécessaires.**

Dans l'intérêt de tous (agents/partenaires) un programme intégré ne peut donc pas se permettre de :

- 1) Rejeter la faute d'un échec sur un autre volet
 - ⇒ Tout échec avec une famille intégrée, tout comme les réussites, est le résultat du travail commun des volets, qui en portent tous la responsabilité.
- 2) Considérer que les autres volets ont des objectifs différents aux nôtres
 - ⇒ Les trois volets d'un programme travaillent dans un seul et unique but (la réduction de la vulnérabilité des familles), mais dans des domaines techniques **différents et complémentaires.**
- 3) Garder pour soi certaines observations qui permettraient aux agents des autres volets de mieux aider une famille ou d'améliorer leur travail
 - ⇒ Les animatrices sociales ont, par exemple, des compétences en matière relationnelle qui peuvent beaucoup aider les agents de crédit à établir une meilleure communication avec les familles.
- 4) Considérer que les partenaires des autres volets sont inférieurs aux nôtres
 - ⇒ Toute famille de MAMPITA peut « passer » par tous les volets à un moment. C'est la vocation d'un programme intégré. Toute discrimination faite à l'encontre d'une famille est inacceptable.
- 5) Laisser des conflits entre agences, volets ou personnes avoir un impact sur la qualité du travail réalisé auprès des familles
- 6) Garder en vie de vieux clichés générateurs de discrimination (« les hommes / agents de crédit ont plus de responsabilité et sont plus importants car ils gèrent de l'argent », « les femmes ont moins de responsabilités car elles passent leur temps à parler... »)

Cette discrimination basée sur le genre (homme-femme) est totalement inacceptable au sein d'une association qui revendique le respect et l'égalité, d'autant que les partenaires du programme sont à plus de 80% des femmes dynamiques qui souhaitent se soustraire de l'emprise financière de leur conjoint.

Ces clichés reviennent régulièrement lorsque les employés **ne connaissent pas le travail effectué par leurs collègues des autres volets** (faute de temps disponible ou d'intérêt...) en se consacrant exclusivement au travail qui leur a été confié.

De grandes similitudes existent entre les volets : objectifs communs, évaluation commune de l'impact au niveau du programme, outils communs (la photo de famille), méthodologies sœurs (AFD / projet de vie). Le sérieux et la rigueur sont de mise sur les aspects financiers comme sur les volets non financiers.

21.4 Le rôle des animatrices sociales dans le fonctionnement intégré du programme

Les AS effectuent un travail extrêmement difficile qui nécessite une longue formation et plusieurs années d'expérience et de pratique avant de pouvoir appuyer efficacement les familles vulnérables.

- En V&D Premier Prêt (visites en binôme CA / AS), elles apportent un regard extérieur susceptible d'apporter un éclairage différent à l'agent de crédit en charge de présenter le dossier en comité d'octroi.
- En comité d'octrois (les trois volets d'une même agence se réunissent pour étudier les dossiers des partenaires ayant sollicité un prêt), elle doit :

- donner son accord avant l'octroi de chaque premier prêt, ou d'un prêt successif à une famille qu'elle accompagne ou qu'elle connaît bien
- attirer l'attention du comité sur la vulnérabilité de certaines familles, afin qu'il prenne de meilleures décisions d'octroi (PP zéro, prêt mixte...)
- détecter des familles pouvant être suivies en Accompagnement familial dynamique
- s'assurer que le partenaire a effectivement participé aux cycles de formation requis avant l'octroi d'un nouveau prêt

Lors des comités d'octroi, l'animatrice sociale est parfaitement en droit de refuser de signer le dossier si les propositions du CA en charge ne lui conviennent pas. Elle a toute latitude pour imposer un report de l'examen du dossier si elle pense que le projet proposé nécessite une étude complémentaire.
Le comité d'octroi n'est pas la chasse gardée du volet micro-crédit ou économique.

- Les conseillers animateurs apprécieront avec l'expérience la pertinence du regard extérieur porté par les animatrices sociales, permettant de n'octroyer des prêts qu'à des partenaires réellement motivés par un projet. Nombre de personnes en grande difficulté peuvent monter un faux projet de toute pièce pour obtenir un crédit qui ne sera jamais remboursé !

- Le travail méthodique mené par les animatrices sociales représente un gage de sécurité pour les conseillers animateurs avant l'intégration de partenaires dans leur portefeuille.
- Suite à l'évaluation préalable de la famille et aux recommandations émises par l'animatrice, le conseiller animateur pourra proposer au comité d'octroi un projet réaliste susceptible d'être mené à son terme.

Exemple : Une femme seule ayant deux enfants déscolarisés demande un prêt de 80.000 Ariary pour lancer une activité d'achat-vente de poissons. Le projet, crédible, est validé par le conseiller animateur. Mais il semble préférable de proposer à ce partenaire un projet systémique plus sain visant à appuyer la scolarisation des enfants (par un prêt scolaire sans intérêt) tout en lui permettant de réaliser son projet) à l'aide d'un prêt productif (avec ou sans intérêts), en d'autres termes : de lui proposer un prêt mixte qui évitera la tentation de détourner le prêt pour payer la scolarité des enfants.

- En réunion inter-volet, les conseillers animateurs peuvent également s'appuyer sur le travail des animatrices sociales pour proposer des alternatives aux familles en perte de vitesse, essayer de dépasser les étapes difficiles et les aider à reprendre confiance pour affronter les difficultés.

L'équipe intégrée travaille bien ensemble sans oublier que chaque membre de cette équipe dispose de compétences additionnelles spécifiques. C'est un réel atout de Mampita pour les partenaires.

21.5 Travailler ensemble ne signifie pas mélanger les rôles...

Certaines familles sont introuvables, car elles ont appris qu'une personne de Mampita allait passer à leur domicile... Ces partenaires n'arrivent pas encore à discerner la spécificité des interventions de chaque équipe.

D'où l'importance de bien clarifier les rôles et limites de compétences de chaque membre de l'équipe, afin de ne pas créer la confusion dans l'esprit des partenaires.

Ce travail d'information devrait être mené initialement en agence ;

- 1) Lors des réunions d'information (RIF), où le rôle des différents corps de métier doit être expliqué.
- 2) Par voie d'affichage avec un trombinoscope expliquant qui fait quoi (pour les personnes illettrées)
- 3) En orientant systématiquement les partenaires vers le service susceptible de proposer des solutions
- 4) Chaque volet doit être en mesure d'expliquer aux partenaires la spécificité de ses interventions.

Ce travail d'information doit se poursuivre lors de chaque visite sur le terrain :

- 1) En présentant systématiquement chaque intervenant, indiquant sa fonction et son rôle
- 2) **En précisant que l'animatrice sociale est exclusivement en charge des objectifs sociaux et n'est aucunement concernée par les recouvrements**
- 3) En donnant à chaque intervenant la place qui est la sienne, sans jamais intervenir devant le partenaire sur un domaine de compétence ne faisant pas partie de ses prérogatives.

... mais connaître ce que son métier peut apporter aux autres

Il est très important que les animatrices sociales soient en mesure de bien cadrer les échanges en V&D :

- 1) Si un partenaire souhaite parler de son activité et de la qualité de ses remboursements
 - Il faut le laisser exprimer ses idées et en aucun cas l'interrompre. Les propos véhiculent un message que l'interlocuteur veut faire passer à l'association, et que l'AS peut faire remonter au volet micro-crédit ou au volet économique afin d'améliorer le suivi de la famille.
- 2) Dans le cadre d'un dossier reporté lors de l'octroi, s'il s'agit d'analyser la motivation d'un partenaire à entreprendre et réussir son projet, l'animatrice a carte blanche pour poser des questions afin de se forger une opinion.
- 3) Par contre, s'il s'agit d'un suivi à domicile dans le cadre de l'AFD, l'animatrice n'est pas en mesure d'effectuer un accompagnement social de qualité si la partenaire ne parle que de son activité, ses difficultés et ses remboursements.
 - ⇒ Après une période d'écoute, l'AS doit impérativement recentrer les discussions, après avoir précisé que le domaine économique ne fait pas partie de ses compétences et qu'il est préférable de s'adresser directement aux spécialistes disponibles en début de matinée en agence.

21.6 Les moments privilégiés de l'intégration

MAMPITA a aménagé de nombreux moments où tous les volets peuvent réfléchir ensemble aux meilleurs moyens d'améliorer les conditions de vie des familles, dont :

- la **réunion d'agence** : analyse les résultats de tous les volets de l'agence afin d'améliorer son efficacité
- le **comité d'octroi** : analyse les dossiers de demande de prêt en utilisant les compétences et les outils des trois volets
- la **réunion inter-volet** : pour les difficultés des familles qu'il ne peut surmonter, un agent convoque les autres volets pour recueillir leur avis et/ou solliciter un accompagnement de leur part (réunion organisée en agence au moins une fois par mois).

ANNEXE 1 - Comparatif des trois approches, parallèle, unifiée et intégrée avec leurs avantages et inconvénients

Aspects positifs de ces 3 approches.

Approche Parallèle	Approche Unifiée	Approche Intégrée
<p>😊 Les équipes de chaque association ont la possibilité de référer les clients vers la structure partenaire, ce qui permet d'élargir l'offre de services.</p> <p>😊 La spécialisation des équipes dans leur domaine spécifique est un gage de professionnalisme.</p>	<p>Cette approche se conjugue généralement avec des prêts à caution solidaire.</p> <p>😊 Elle permet de toucher un grand nombre de personnes</p> <p>😊 Les différents intervenants de la structure ont globalement les mêmes objectifs.</p> <p>😊 Cette méthode permet un gain de personnel non négligeable.</p> <p>😊 Les formations sont organisées lors des collectes, ce qui permet de diffuser les messages importants à davantage de personnes, donc d'optimiser aussi l'emploi du temps des agents.</p>	<p>😊 Cette méthode permet à des équipes plus spécialisées donc mieux formées, d'optimiser leurs interventions.</p> <p>😊 Le temps passé individuellement avec chaque partenaire, permet de bien comprendre l'historique des problèmes et de définir des pistes de travail pertinentes.</p> <p>😊 Les locaux communs pour les différents services, facilitent les échanges entre les intervenants. En effet ; il leur est facile de se consulter pour connaître la situation d'un partenaire et pour déterminer l'approche à adopter.</p> <p>😊 Certains partenaires, très vulnérables, qui ne pourraient normalement bénéficier d'un prêt productif, auront, grâce à un suivi social approprié, plus de chances de réussite dans un projet générateur de revenus.</p>

Aspects négatifs

<p>😞 Les objectifs de chaque association peuvent diverger voire se contredire : recherche de rentabilité pour l'une et actions sociales plus soutenues, donc non « rentables » pour l'autre.</p> <p>😞 Certaines équipes peuvent être submergées (quota à respecter) n'ayant pas le temps de référer les familles vers la structure partenaire.</p> <p>😞 Refus ou hésitation à accorder un prêt à des clients à risques référés par la structure partenaire</p>	<p>😞 Les familles les plus vulnérables pourraient hésiter à s'exprimer lors des sessions de formation et par ailleurs, le temps qui leur est alloué individuellement reste marginal.</p> <p>😞 Les familles n'ayant qu'un seul et même interlocuteur au sein de l'association, pourraient minimiser leurs difficultés d'ordre social, afin de ne pas réduire leurs chances d'obtenir un prêt. L'agent, de son côté, risque de se faire « manipuler » par certaines familles en retard de paiement.</p>	<p>😞 Le temps passé par les animatrices à écouter les partenaires, comme à les aider à trouver des solutions peut être considéré par certains comme peu rentable, Il se peut même que des jalousies apparaissent entre les personnes des différentes équipes</p> <p>😞 Capacité d'extension limitée, ce type de structure est effectivement mieux adapté dans le cadre d'une agglomération de taille moyenne.</p>
--	---	--

Exercice de compréhension**Nom :****Date :****Test fiche guide numéro 20 – Intégration des actions**

- 3) Pouvez-vous expliquer les différences entre un programme parallèle, un programme unifié et un programme intégré ?

- 4) Dans le cadre des actions menées par l'association Mampita à Mahajanga, pouvez-vous citer quelques avantages de l'approche utilisée.

- a.) Pour l'équipe du volet social :

1. _____

2. _____

- b.) Pour l'équipe du volet économique

1. _____

2. _____

3. _____

- c.) Pour les partenaires de l'association

1. _____

2. _____

- 5) Savez-vous pourquoi quels sont les freins que rencontre un programme social qui cible les familles les plus pauvres ?

- 6) D'après-vous, pourquoi est-il important que les partenaires connaissent parfaitement le rôle et les fonctions des différents corps de métier animatrice sociale, formateur, agent de crédit?

5) pouvez-vous citer 2 moyens utilisés par les intervenants de Mampita pour se référer des partenaires?

1. _____

2. _____

6) Pouvez-vous citer 4 points que les équipes d'un programme intégré ne peuvent pas faire :

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

7) En quelques phrases, expliquez votre compréhension du programme intégré tel qu'il est mené par l'association Mampita à Mahajanga :

8) Autre commentaires et réflexions : (texte libre)

Merci.

** ** ** **

22. FICHE GUIDE - Les réunions inter-volets

Durée de la présentation du sujet: Environ 10 minutes

Processus d'immersion:

- Assister à une réunion inter-volet – 1 heure 30 minutes.
- Examiner le registre inter-volet d'une agence – environ 15 minutes

Travail personnel:

- Lire attentivement la fiche guide pour s'assurer que le concept est clair et bien compris : Environ 5 minutes
- Poser des questions à la coordinatrice ou au directeur : 5 minutes

Temps estimé de présentation, d'immersion et d'assimilation: 2 heures.

Exercice de compréhension :

- Répondre aux questions posées dans le test ci-dessous en page 3 : 10 minutes.

** ** ** **

Les réunions inter-volets programmées mensuellement dans chaque agence, sous la supervision du chef d'agence (CDAG) permettent aux membres des différentes équipes de faire part de leurs difficultés aux autres volets afin de rechercher les meilleures alternatives possibles pour les partenaires en difficulté.

Cette approche permet au personnel de chaque agence de réfléchir ensemble et de prendre une décision concertée sur les pistes à proposer à un membre de l'équipe ou à un partenaire en difficulté.

La réunion inter-volet permet d'officialiser la requête d'une équipe vers une autre et de suivre les avancées.

22.1 Comment fonctionne la réunion inter-volet ?

Un tableau affiché dans chaque agence permet d'indiquer les références des dossiers des partenaires à étudier lors de chaque réunion inter-volet :

Date de la prochaine réunion inter-volet :

Volet économique	Volet formation	Volet social
MC 4815	→	AF 57
MC 6720	→	
MC 3678	←	AF 376
	←	AF 628
	MC 7322 ←	AF 457
MC 8720	→	

Lorsque qu'aucune référence n'est indiquée dans la case du volet destinataire, c'est que le partenaire n'est pas intégré.

Ce tableau permet à chaque participant de préparer l'ensemble des dossiers avant le début de la réunion.

Avant chaque réunion, les participants doivent consulter le registre inter-volet et préparer les dossiers des partenaires référés qui ne sont pas clos, afin de pouvoir rendre compte des avancées.

Le chef d'agence (CDAG) doit organiser la réunion chaque mois et inviter les coordinateurs des différents volets.

En début de réunion, il désigne une personne chargée de rappeler aux participants les dossiers en cours de suivi et d'assurer le secrétariat de la séance.

Il est important que, lors d'une demande d'aide, celle-ci soit clairement formulée et adressée à un autre volet susceptible d'apporter son concours.

Par exemple un agent de crédit qui n'arriverait plus à localiser un emprunteur ne peut présenter ce dossier en réunion inter-volet, aucune personne des autres équipes n'étant en mesure d'effectuer des recherches. Par contre l'information peut passer de manière informelle entre les équipes afin d'aider le CA à localiser l'emprunteur.

On considère clos un dossier dans lequel le volet émetteur constate que la situation du partenaire est prise en charge par une autre équipe ou bien que le problème est résolu. Ceci valide la fin du travail de suivi inter-volet.

Chaque information doit figurer dans le registre inter-volet consultable dans chaque agence.

En fin de séance, il est important de fixer la date de la prochaine réunion.

** ** ** **

Exercice de compréhension**Nom :****Date :****Test fiche guide numéro 21 – Les réunions inter volet**

1) Pouvez-vous expliquer l'utilité de la réunion inter volet ?

2) A quel endroit et à quelle fréquence doit se tenir la réunion inter volet ?

3) D'après-vous, qui doit participer à cette réunion ?

4) Quelle est l'utilité du registre inter volet ?

5) Autres commentaires questions et réflexions : (texte libre)

Merci.

** ** ** **