



# 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.

## PRESENTER LE CAS D'UNE FAMILLE ACCOMPAGNEE : informations requises en fin de MEC

### ACCOMPAGNEMENT FAMILIAL

<b>Acteurs</b>	ATIA <a href="http://www.atia-ong.org/">http://www.atia-ong.org/</a>
<b>Date</b>	Janvier 2018
<b>Auteurs</b>	Adrien Cascarino, Responsable de Programme, Chargé d'appui technique accompagnement familial, ATIA 2014-2018
<b>Relecteur</b>	Vincent Griffaton, chef de secteur ATIA 2011-2017
<b>Mots clés</b>	Accompagnement Familial – Travailleur social – Présentation – Comité de zone - Formation
<b>Résumé</b>	<p>Les travailleurs sociaux doivent présenter les familles qu'ils sont en train de suivre à chaque Comité de Zone ainsi qu'à chaque fois qu'un autre travailleur social ou qu'un superviseur les accompagne durant une visite à domicile.</p> <p>Cette fiche fournit une liste exhaustive de points qui doivent être mentionnés durant la présentation de toute famille accompagnée. <b>Elle donne aussi des exemples de questions que peut poser le superviseur pour approfondir la compréhension de la famille.</b></p> <p><b>En particulier, à la fin de la MEC, le travailleur social doit disposer de l'ensemble des informations mentionnées dans cette fiche.</b></p> <p><b>Cet outil peut être utilisé par les travailleurs et leurs superviseurs à chaque Comité de Zone pour assurer une présentation exhaustive de la famille.</b></p>

## 1. Présentation de la famille dans ses aspects quantitatifs / objectifs

Tout d'abord, il est nécessaire de présenter un aperçu du suivi de la famille à partir des indicateurs utilisés pour l'AF

- Liste des individus composant la famille (âges et relations entre eux)
- Niveau de pauvreté / photo de famille
- Objectifs (type, nombre, atteints / en cours / non atteints),
- Durée du suivi à ce jour et nombre de visites effectives

## 2. Contexte et histoire avant le début du suivi

Après cette présentation succincte, il est nécessaire de présenter un aperçu de l'histoire de la famille avant le début du suivi. **Les points suivants doivent être présentés comme des faits, dénués de tout jugement moral.**

- Génogramme de la famille (incluant la qualité des relations familiales)
- Histoire de l'interlocuteur principal du travailleur social (le plus souvent la mère) :
  - Dans quel endroit a-t-elle grandi ?
  - Quand a-t-elle quitté ses parents ? Sont-ils toujours vivants ? Est-elle encore en contact avec eux ?
  - A-t-elle eu d'autres compagnons ou conjoints auparavant ? A-t-elle eu d'autres enfants ? Est-elle encore en contact avec ses anciens partenaires et/ou avec ses autres enfants ?
  - Si elle a un partenaire actuellement : quand l'a-t-elle rencontré ? Est-ce qu'il a eu d'autres partenaires auparavant ? D'autres enfants ?
  - Quand a-t-elle emménagé dans son logement actuel ? Où a-t-elle vécu auparavant ?
  - Si des membres significatifs de la famille ou des anciens partenaires sont morts, comment et quand sont-ils morts ?
- Raisons initiales pour un accompagnement familial
  - Comment le contact a-t-il été établi avec la famille ?
  - Pourquoi la famille a-t-elle été identifiée ?
  - Quels étaient les demandes initiales d'appui de la famille ?
  - Pourquoi la famille n'avait-elle pas été capable de résoudre ces problèmes par elle-même auparavant ? Quelles démarches avait-elle déjà entreprises dans ce sens ?
  - Qu'est-ce que le travailleur social a pu remarquer durant la première visite mais qui n'avait pas été mentionné par la famille ?

### 3. A propos du suivi

Ensuite, il est important de présenter les étapes du suivi de la famille, **en ne se limitant pas à évaluer l'état d'avancement des objectifs**. Les points ci-dessous doivent être mentionnés :

- Condition générale de la famille
  - Quel est le travail de chacun des membres ? Combien d'argent gagnent-ils ?
  - Qui gère le budget ?
  - Qui s'occupe des enfants ?
  - Qui prend les décisions dans la famille ? A propos de quoi ?
  - Y a-t-il des mariages prévus pour les enfants ?
  - Comment est la relation entre les membres de la famille eux-mêmes ? (« ambiance » du foyer)
  - Est-ce que la famille a des relations avec d'autres personnes ? Est-ce qu'ils ont des amis dans la communauté ?
- Relation du travailleur social avec la famille (la famille lui fait-elle confiance ? Est-elle contente / enthousiaste de le voir) ?
  - Avec quels membres de la famille le travailleur social a-t-il pu parler ?
  - Comment était la relation du travailleur social avec la famille au début du suivi ?
  - Comment cette relation s'est développée pendant le suivi ? Comment est la relation maintenant ?
  - Le travailleur social pense-t-il qu'une relation de confiance est établie ? Le travailleur social se sent-il accueilli par la famille lors qu'il va en VAD ? Quelle que soit la réponse, expliquer pourquoi.
  - Le travailleur social pense-t-il qu'il s'agit d'une famille « difficile » à suivre ? Ou plutôt facile / agréable à suivre ? Pourquoi ?
- Objectifs identifiés
  - Quel est le statut actuel des objectifs identifiés ?
  - Qu'est-ce que le travailleur social a fait pour aider la famille à résoudre ces objectifs (encouragement, discussion, référencement, information (préciser quelles informations ont été fournies))
  - Quelles démarches la famille a-t-elle entreprises pour résoudre les objectifs ? Est-ce que cela a été efficace ? Pourquoi ?

### 4. Plan stratégique du travailleur social

Cette dernière partie de la présentation se concentre sur le plan stratégique du travailleur social : étant donné l'histoire et la situation actuelle de la famille, quel est le plan du travailleur social pour les prochaines visites ?

- Information manquante :

- Qu'est-ce que le travailleur social ne comprend pas à propos de cette famille (de ce que ses membres racontent ou de ce qu'ils font) ?
- Quelle information manque au travailleur social ? Sur quel sujet a-t-il besoin de plus d'information ? Quels sont les points obscurs de la situation familiale ?
- Hypothèses
  - Quelles sont les hypothèses du travailleur social pour expliquer les difficultés rencontrées par la famille dans la résolution de ses problèmes ?
  - Quels autres objectifs la famille pourrait-elle peut-être identifier (seuls les objectifs identifiés par la famille sont considérés comme des objectifs mais une partie du travail du travailleur social est de s'interroger sur l'existence possible d'autres problèmes que la famille ne mentionne pas. Sans imposer un quelconque point de vue, le travailleur social peut partager son questionnement pour vérifier la présence du problème et, le cas échéant, discuter des alternatives avec la famille. Par exemple, si un membre fume, on peut s'assurer subtilement qu'il est conscient des conséquences sur sa santé, sans pour autant le pousser à arrêter. **Le but n'est pas de convaincre mais de proposer des alternatives.**
- Plan d'action
  - Qu'est-ce que le travailleur social prévoit de faire avec la famille lors des prochaines visites à domicile ? A-t-il besoin de l'appui d'un autre travailleur social ou d'un superviseur ?
  - Y a-t-il des objectifs qu'il ne sait pas du tout comment résoudre parce qu'il n'y a pas de services accessibles à proximité pour atteindre cet objectif ?
  - Est-ce que le travailleur social pense que les visites à domicile sont toujours utiles pour la famille ? Pourquoi ?

## 5. Examples of questions to ask for further reflection

- Les VAD chez cette famille sont-elles plus longues / fréquentes ou moins longues / fréquentes que la moyenne ? Pourquoi ?
- Pensez-vous à la famille et à sa situation en dehors des horaires de travail ? Avez-vous parfois l'impression d'apercevoir ce / cette bénéficiaire dans la rue ?
- Le travail avec cette famille est-il source de stress, de tension pour vous, ou au contraire de plaisir ? A la fin des VAD, vous sentez-vous plus fatigué/e qu'avec d'autres familles ?
- Est-ce difficile d'imaginer la fin du suivi de la famille, ou au contraire est-ce plutôt un soulagement ? Pourquoi ?
- Selon vous, qu'est-ce que la famille attend de vous ?
- Pour chaque objectif atteint, le tableau ci-dessous peut être rempli :

Objectif <u>Atteint</u>	Capacités / ressources de la famille	Comment aider la famille à renforcer cette capacité / ressource ?	Comment l'utiliser ou l'appliquer dans d'autres domaines ?
	* *	* *	* *

- Si un objectif est atteint, qu'est-ce que cela montre de la capacité de la famille à résoudre des problèmes ?
- Comment l'AS met-il/elle en valeur les progrès auprès de la famille ? (renforcement des capacités et de la résilience)
- Comment les capacités des membres de la famille sont-elles soulignées, travaillées et renforcées ?

- Pour chaque objectif non atteint, le tableau ci-dessous peut être rempli :

Objectif <u>non atteint</u>	Raisons données par la famille		Raisons données par l'AS		Capacités /ressources de la famille	Pistes de travail / d'orientations vers des solutions
	Facteurs internes	Facteurs externes	Facteurs internes	Facteurs externes		
					* *	
*	* *	* *	* *	* *		

- Pour identifier les ressources de la famille, on peut aussi utiliser le tableau suivant

	Points positifs	Points de difficultés
<b>Facteurs internes à la famille</b>	Capacités, ressources de la famille / de la personne « Qu'est-ce qui fonctionne ? »	Points de difficultés, de blocage « Qu'est-ce qui empêche la famille d'avancer ? »
<b>Facteurs externes</b>	Ressources extérieures, structures partenaires, soutien familial (famille élargie) et communautaire...	Manque de structures existantes accessibles, manque de soutien extérieur (famille, communauté), éléments du contexte...

Ce tableau est particulièrement pertinent pour :

- s'assurer que tous les aspects soient bien abordés (ressources / capacités, points de difficultés / blocage au niveau de la famille, et prise en compte des ressources extérieures existantes + réflexion sur la recherche de solutions pour renforcer les ressources et limiter les manques).
- réfléchir aux situations de familles qui n'avancent pas, ou réfléchir sur certains objectifs difficiles à atteindre par une famille.

### Réseau Pratiques

Partage d'expériences et de méthodes pour améliorer les pratiques de développement  
<http://www.interaide.org/pratiques>