



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.

QUE FAIRE EN CAS D'URGENCE ?

ACCOMPAGNEMENT FAMILIAL

Acteurs	ATIA (www.atia-ong.org)
Date	15/12/2016
Auteurs	Adrien Cascarino, chargé d'appui technique accompagnement familial
Relecteur	Vincent Griffaton, chef de secteur ATIA 2011-2017
Mots clés	Fiche – accompagnement familial – urgence – violence – maladie
Résumé	<p>Une des plus grandes difficultés des programmes d'accompagnements familial réside dans le principe de non-intervention des animateurs/trices sociaux.</p> <p>Que faire en effet devant un enfant sévèrement malnutri ? Devant un adulte déshydraté ? Devant un cas de tuberculose ? Devant une situation d'inceste manifeste ? Devant une personne qui annonce qu'elle va se suicider ? Ou qu'elle va tuer quelqu'un ?</p> <p>Sans apporter de réponse « miracle » à ces questions, cette fiche permet de savoir quelles sont les bonnes questions à se poser avant d'agir.</p>

Sommaire

1. Distinguer notre urgence de l'urgence réelle 2
2. Distinguer notre urgence de l'urgence de la famille 2
3. Résumé graphique 4

1. Distinguer notre urgence de l'urgence réelle

Il est tout d'abord nécessaire de savoir si la situation est **objectivement** une situation d'urgence :

- **Si vous ne faites rien, la personne risque-t-elle de mourir avant la prochaine visite ?
Ou risque-t-elle de causer des dommages irréremédiables à une autre personne ?**

Une personne qui a la tuberculose et risque de contaminer le reste de sa famille ou la situation d'un très jeune couple ne se protégeant pas et n'utilisant pas de moyen de contraception ne sont pas des urgences réelles (les conséquences d'une absence de réaction ne causeront pas des dommages irréremédiables aux personnes), même si l'accompagnateur/trice sociale peut légitimement souhaiter une action rapide de la part de la famille accompagnée.

De même une situation de violence conjugale ou d'inceste qui a commencé déjà depuis plusieurs années n'est probablement pas une situation d'urgence réelle (même si cela peut être une situation « insupportable » pour l'accompagnateur/trice sociale et pour la famille). Il s'agit par contre de situation allant contre la loi et il est alors possible de rappeler la loi et d'expliquer que ce qui est en train de se produire est, quel que soit l'avis de la famille ou le nôtre, illégal et passible de prison.

A l'inverse, un enfant sévèrement déshydraté est en situation d'urgence réelle.

S'il s'agit d'une urgence « non réelle », non partagée par la famille, mais ressentie par l'accompagnateur/trice, il vaut mieux **ne pas insister** pendant la visite et **parler de la situation entre collègues ou avec son superviseur** au retour afin de mieux comprendre les résistances de la famille et de discuter des façons de les contourner. Avoir un avis extérieur dans ce genre de cas est primordial.

2. Distinguer notre urgence de l'urgence de la famille

La deuxième chose à connaître est le sentiment de la famille vis-à-vis de cette situation. On peut se poser la question suivante :

- **La famille considère-t-elle qu'il faut agir au plus vite pour régler cette situation ?**

Si oui, alors l'accompagnateur/trice sociale peut encourager et accompagner la famille pour accomplir toutes les actions nécessaires pour résoudre cette situation (aller à l'hôpital, porter plainte, ...). **Si la famille n'a pas les moyens d'effectuer seules les actions** (par exemple, pas assez d'argent pour aller à l'hôpital), il faut d'abord **s'informer sur les possibilités offertes par d'autres organisations capables d'aider la famille**. S'il n'y en a pas, un fond d'urgence peut être créé au sein de l'ONG pour contribuer aux frais¹.

Si non, il est très souvent contre-productif de prendre une position moralisatrice. Dire à la famille « vous devez absolument amener votre enfant à l'hôpital / porter plainte maintenant », c'est sous-entendre qu'ils sont des mauvais parents, risquer qu'ils se braquent et réduire à néant toute possibilité de réaction de la famille.

S'il s'avère que c'est une « urgence réelle », on peut commencer par exprimer simplement son propre sentiment à la famille : « je suis très inquiet pour votre enfant / votre situation » et, **en fonction de la réaction de la famille et de la relation qui a déjà été établie, on peut demander à la famille d'agir pour notre bénéficiaire exclusif** : « peut-être que je m'inquiète pour rien mais est-ce que vous êtes d'accord d'emmener votre enfant à l'hôpital ? Sinon, moi je vais m'inquiéter toute la journée 😊 ».

Dans tous les cas, il faut respecter le sentiment de la famille et ne pas lui dire comment elle devrait se sentir ou ce qu'elle devrait faire, simplement parce que ce n'est pas efficace et risque de bloquer toute possibilité de mobilisation future de la famille.

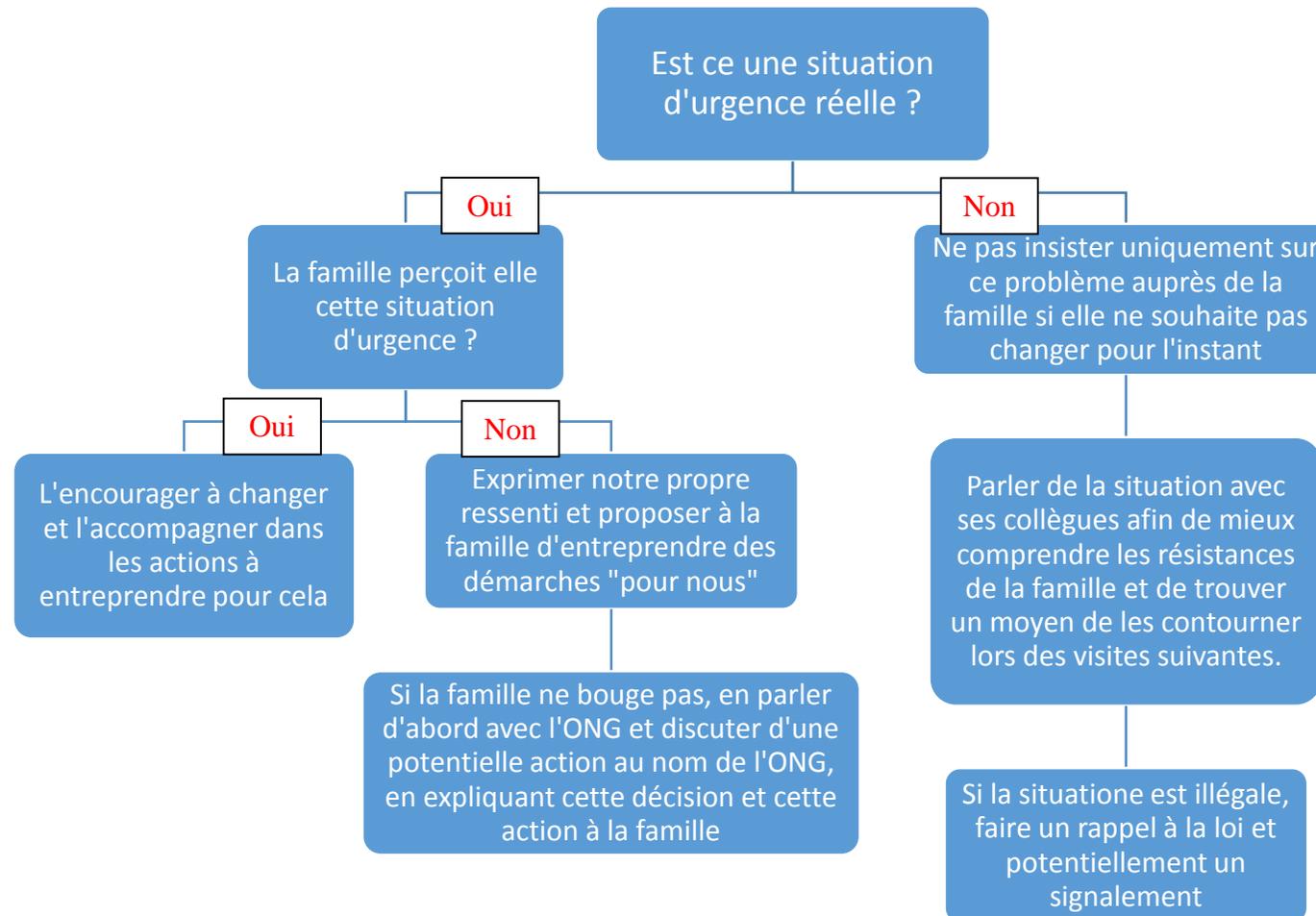
Qu'il s'agisse d'une situation d'urgence réelle ou non, **si vous voulez agir à la place de la famille** (emmenez un enfant à l'hôpital vous-même, faire un signalement auprès des autorités (selon le contexte d'intervention), porter plainte au nom de la famille, ...), **il faut d'abord en parler au sein de votre ONG** (potentiellement en appelant un responsable par téléphone s'il faut agir particulièrement vite). En effet, vu les conséquences possibles pour le programme, **cette décision appartient à l'organisation, pas à un animateur particulier**.

Outre les questions éthiques, il est également nécessaire de bien se renseigner sur la légalité de l'action entreprise (peut-on enlever un enfant à sa famille sans son consentement ?) et les étapes à respecter. Il faut aussi **anticiper les conséquences de cette action** (une fois l'enfant soigné, s'il retourne chez sa famille, le problème est loin d'être résolu).

Enfin, il faut informer la famille de la décision de l'organisation et expliquer cette décision, en évoquant nos propres perceptions et ressentis plutôt qu'en se référant à un hypothétique « bien absolu » que nous serions capables de percevoir mais qui échapperait à la famille.

¹ Un règlement d'utilisation d'un fonds d'urgence se trouve en p. 74 (Annexe 9) du guide des animateurs sociaux de Koloaina, disponible [ici](#) et une discussion avec des cas pratiques entre une des ONGs des Philippines dont certaines disposent d'un fonds d'urgence et d'autres non se trouve [ici](#).

3. Résumé graphique



Réseau Pratiques

Partage d'expériences et de méthodes pour améliorer les pratiques de développement

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