

## Rapport de l'atelier

### Echanges de pratiques sur les programmes d'accompagnement familial

Atelier d'échanges international



**16-20 janvier 2018**

**Antsirabe – Madagascar**

## Agenda

JOUR 1
Accueil des participants & jeu brise-glace
KOLOAINA – présentation des programmes AF*
MAMPITA – présentation des programmes AF
L'échelle de résilience
JOUR 2
Visites terrain
VAHATRA – présentation des programmes AF
Atelier Animation d'un réseau de partenaires d'autres ONGs et de services publics pour l'AF
Atelier Favoriser les échanges entre programmes
Présentation de SLACK
JOUR 3
IADI - présentation des programmes AF & Jeu de rôles sur l'empathie
Formation reporting base de données AF et présentation liste d'objectifs
Atelier Processus MEC
ADESEF – présentation des programmes AF
SAHI – présentation des programmes AF
Atelier Implication des membres de la famille
JOUR 4
Historique de l'accompagnement familial au sein de ATIA
Formation des Accompagnatrices/teurs sociaux
Etudes de cas
Formation continue des AS et supervision

\*Les acronymes qui reviennent dans ce document signifient :

AF	Accompagnement Familial
AS	Animatrices/animateurs sociaux
CZ	Comité de Zone
MEC	Mise en confiance
RP	Responsable Programme
VàD	Visite à Domicile

## Préambule

Cet atelier a réuni 20 participants de 9 organisations<sup>1</sup> partenaires d'ATIA venant de 4 pays différents : Inde, Madagascar, Mozambique et France. Il s'est tenu à la suite d'une demande de la part de plusieurs responsables de programmes, directeurs et coordinateurs de rencontrer et d'échanger avec les responsables d'autres pays sur la thématique de l'accompagnement familial.

Le programme de l'atelier<sup>2</sup>, élaboré en amont avec les participants, s'est concentré principalement sur la présentation des différentes actions mises en œuvre par les organisations participantes, et sur la formation des travailleurs sociaux. Il comprenait par ailleurs une grande variété d'activités participatives en petits groupes et de visites de terrain auprès des familles accompagnées par VAHATRA<sup>3</sup>, afin de favoriser les échanges entre participants.

L'expérience a globalement répondu aux attentes des participants, avec des retours positifs notamment sur le contenu, les techniques d'animation participatives, l'atmosphère, les visites terrains et les opportunités de forger de nouveaux liens avec d'autres responsables de programme d'accompagnement familial.

Ce rapport rassemble les messages clefs partagés pendant l'atelier, autant pour les participants que pour les personnes n'ayant pas pu se joindre à nous. Il se veut court et synthétique mais est accompagné d'annexes, mentionnées au court du rapport, et que le lecteur est invité à consulter s'il souhaite approfondir certains points de l'atelier.

Pour ATIA, cet atelier réamorce une réflexion globale et conjointe sur les programmes d'accompagnement familial qui devrait être poursuivie afin d'affiner et de préciser les pistes de réflexions et les ébauches de solutions proposées dans cet atelier.

En ce sens, les participants ont insisté à la fin de l'atelier sur leur désir de poursuivre régulièrement ce type de réunion, à une fréquence qui reste à définir.

Nous espérons que les extraits de cet atelier pourront être utiles pour améliorer la capacité des équipes sociales à réaliser leur mission.

---

<sup>1</sup> ADESEF, AFAFI, ATIA, IADI, KOLOAINA, KOZAMA, MAMPITA, SAHI, VAHATRA.

<sup>2</sup> Cf annexe programme

<sup>3</sup> Organisation basée à Antsirabe et accueillant le séminaire

Lors de la première journée, après une présentation globale de l'agenda, chaque participant a pu se présenter au travers du jeu de la chaussure<sup>4</sup>.

KOLOAINA et MAMPITA ont ensuite présenté le programme d'accompagnement familial de leur organisation<sup>5</sup>.

### Echelle de résilience

Adrien Cascarino a rappelé les trois outils utilisés actuellement pour évaluer l'accompagnement familial :

- L'évolution du score de la photo de famille entre T0 et T1 puis entre T0 et T2<sup>6</sup>, qui permet de mesurer l'évolution globale de la pauvreté de la famille
- Le taux de résolution des objectifs à T1 et à T2, qui permet de mesurer plus précisément l'évolution des conditions de vie de la famille sur certaines thématiques précises
- L'évaluation des familles à T1 et à T2, faite à partir des observations des Accompagnateurs/trices Sociaux (AS), décidée en Comité de Zone (CZ) et notée sous forme PO (ou sortie) ++, PO+ ou PO=.

Ce troisième outil permet d'évaluer l'autonomisation de la famille (ce que ne permettent pas les deux premiers outils) mais il reste problématique pour deux raisons principales :

- Il est subjectif : pour une même famille, différents AS de différents programmes risquent de ne pas mettre la même note.
- Il n'est pas validé par un point de vue externe : ce sont les AS elles-mêmes qui auto-évaluent leur travail, ce qui pose des problèmes de rigueur et peine à convaincre les tiers.

Un autre outil a donc été proposé : l'échelle de résilience de Connor Davidson<sup>7</sup> à 10 items. Cette échelle, auto-administrée en 10 questions notées de 0 (pas du tout d'accord) à 4 (tout à fait d'accord), permet d'obtenir un score de résilience sur 40 points. Une explication détaillée de cette échelle<sup>8</sup> a été présentée aux participants et mise à jour en fonction de leurs remarques.

Les participants ont ensuite tous rempli eux-mêmes l'échelle, les scores finaux ont été récupérés anonymement et la moyenne a été calculée. Cette moyenne était de 29, ce qui correspond aux scores obtenus auprès de populations témoins<sup>9</sup>.

### Evaluation de la journée

---

<sup>4</sup> Annexe 1.1.1\_Faire connaissance

<sup>5</sup> Annexe 1.2.1\_Présentation KOLOAINA et 1.2.2\_Présentation MAMPITA

<sup>6</sup> Evaluation 6 mois après la fin de l'accompagnement

<sup>7</sup> <http://www.connordavidson-resiliencescale.com/>

<sup>8</sup> Annexe 1.3.1\_Présentation échelle de résilience

<sup>9</sup> <http://www.connordavidson-resiliencescale.com/user-guide-4.php>

A la fin de la journée, les binômes pour les visites terrains ont été formés et une feuille d'évaluation journalière a été remplie par les participants<sup>10</sup> (cette feuille a été remplie à la fin de chaque journée afin d'adapter le contenu des journées suivantes en fonction des remarques des participants). Dans cette feuille d'évaluation journalière, il a été demandé aux participants de mettre une note globale de la journée entre 1 et 5 (5 étant la meilleure note) et d'indiquer les sujets qui les ont particulièrement intéressés.

Pour cette journée, la moyenne a été de 3,8 et le sujet qui a été le plus apprécié est l'échelle de résilience (« le plus intéressant, c'est l'échelle de résilience parce que ça m'a aidé à mesurer mes forces »).

## **Jour 2 – Mercredi 17 janvier – Visites terrain et atelier sur les réseaux d'ONGs et le travail en groupe**

### **Visites de terrain**

Pendant la matinée, les participants ont tous accompagné en binôme une AS de VAHATRA lors de ses visites à des familles AF. En moyenne, 2 familles ont pu être visitées avec chaque AS, ce qui a donné un échantillon de 15 familles.

Pour chacune de ces familles, l'échelle de résilience a été utilisée. Plusieurs remarques ont été faites par les participants suite à ces utilisations :

- Les questions posées semblent un peu intimes pour les familles et cela les touche souvent émotionnellement : certaines se disent étonnées des questions au début, mais trouvent ensuite que cela les aide à réfléchir sur leur situation.
- Pour les familles analphabètes, les indications de l'AS influencent grandement leurs réponses (par exemple, si l'AS répète les réponses aux questions, il y a des risques que la famille choisisse systématiquement la dernière réponse donnée par l'AS).
- Certains mots mériteraient d'être traduits d'une autre manière, car ils sont mal compris par les familles :
  - le mot utilisé pour traduire le mot « changement » à la question 1 (le mot semble trop imprécis : certaines familles demandent si on parle de changement de couleur)
  - le mot utilisé pour traduire le mot « pression » à la question 7 (le mot est compris de manière littérale par les familles comme la pression d'une sorcière – mauvais oeil).
- Il serait pertinent de faire une couleur différente par ligne pour être sûr que les familles ne se trompent pas de ligne quand elles cochent les réponses (sur quelques formulaires, il y avait plusieurs réponses sur la même ligne)
- Pour les familles analphabètes, il serait pertinent d'utiliser des pictogrammes pour les réponses plutôt que des mots : peut-être une plaquette que les AS apporteraient avec elles pendant les visites et qu'elles utiliseraient pour les familles analphabètes pour remplacer les réponses écrites (en lisant aux familles les questions) ?

---

<sup>10</sup> Annexe 1.4.1\_Evaluation de fin de journée

- L'utilisation dure en tout entre 10 et 15 min.

Malgré ces difficultés, la moyenne des 15 familles reste cohérente avec leur situation. La moyenne est en effet de 23, ce qui correspond au score de personnes diagnostiquées avec un Syndrome de Stress Post-Traumatique (SSPT ou PTSD en anglais)<sup>11</sup> et est proche du score des 10 familles AF de KOLOAINA avec qui cette échelle avait été testée (elles avaient eu un score moyen de 20).

**VAHATRA** a ensuite présenté son programme d'accompagnement familial<sup>12</sup>.

L'après-midi, les participants ont été séparés en 4 petits groupes à l'aide du jeu de groupes d'animaux<sup>13</sup>, deux groupes ont réfléchi à la **mise en place d'un réseau de partenaires pour l'AF** (services publics, autres ONGs, ...) et au processus de référencement vers ces services et deux autres groupes ont réfléchi sur **les moyens de travailler ensemble**.

Chaque groupe devait ensuite présenter ses conclusions et recommandations en plénière (présentées ci-dessous).

### Atelier Animation d'un réseau de partenaires d'autres ONGs et de services publics pour l'AF



Un tableau résumant les pratiques de certaines des organisations présentes à l'atelier a pu être réalisé :

	KOLOAINA	IADI	AFAFI	Kozama
Conventions	Oral	Oral	Ecrite	Ecrite
Coupons de référencement	Oui	Parfois	Systématique	Non concerné
Accompagnement physique	Si nécessaire	Parfois	Si besoin	Non concerné
Visite –Qui	Responsable du Suivi des Activités	Coordinateur	Resp Partenariat/ Anim/medecins partenaire	Chargé de suivi
Quand	Si besoin d'info (par ex avant Comité de Zone)	Mensuelle	Mensuelle	Hebdomadaire ou Mensuelle

<sup>11</sup> <http://www.connordavidson-resiliencescale.com/user-guide-4.php>

<sup>12</sup> Annexe 2.1.1\_Présentation VAHATRA

<sup>13</sup> Annexe 2.2.1\_Constitution Groupe animaux et 2.2.2\_Liste animaux

Concernant la mise en place et l'animation d'un réseau de partenaires d'autres ONGs et de services publics pour l'AF, les recommandations principales ont été les suivantes :

- Distinguer le niveau de relation souhaité avec les organisations partenaires :
  - Véritable partenariat : **nécessité alors d'avoir une relation gagnant-gagnant** et que le partenaire trouve un avantage à la relation (financement conjoint, référencement de certains de ses bénéficiaires vers l'AF, formation/sensibilisation de ses employés, ...). Ce type de partenariat peut être formel, avec un accord écrit ou oral (mais il dépend alors beaucoup des personnes présentes dans la structure)
  - Simple connaissance mutuelle pour transmettre cette connaissance aux familles : dans ce cas, il s'agit simplement de pouvoir donner une information correcte aux bénéficiaires mais on ne pourra pas améliorer la qualité de service délivrée par l'autre organisation. Des *goodies* ou *flyers* peuvent néanmoins être laissés à ces organisations pour renforcer les liens.
- Effectuer des visites régulières de courtoisie aux autres organisations (au moins une fois par an) afin d'avoir des informations à jour et de maintenir les liens. Ces visites doivent être effectuées par quelqu'un qui s'autorise à poser des questions précises et aura accès à un niveau de hiérarchie suffisamment élevé (en fonction du partenariat souhaité) chez l'organisation partenaire.
- Avoir un outil de monitoring qui permette de rassembler les informations suivantes :
  - Est-ce que les visites de courtoisie ont bien été effectuées ?
  - Quels sont les services précis offerts par l'organisation partenaire (horaire, coût, cible, ...)? Pour ces deux types d'informations, MAMPITA est en train de finaliser une base de données Access qui permettra à chaque organisation de saisir l'ensemble des organisations partenaires.
  - A-t-on référencé des familles vers les organisations et si oui, ce référencement a-t-il été efficace ? (cette dernière donnée peut être saisie au travers de la base de données AF).
- Avoir un guide papiers à jour pour les AS qui rassemble toutes les informations par type d'objectif et/ou par organisation afin de faciliter le travail des AS. Cela permet par ailleurs aux AS de donner des informations précises aux familles et de bien les préparer.

Par ailleurs, les différents points ont été discutés :

- Concernant l'accompagnement physique des bénéficiaires vers les organisations, il ne semble pas pertinent de le systématiser, mais il peut être intéressant d'une part lorsque les démarches à faire sont particulièrement complexes pour les familles et d'autre part lorsque l'on souhaite voir directement comment les familles sont reçues par les autres organisations. Cet accompagnement peut ainsi avoir lieu dans un second temps si la première visite de la famille à l'organisation partenaire s'est mal passée.
- Les procédures collectives (encourager des familles à aller ensemble voir une organisation partenaire pour demander un service ou pour faire une réclamation) peuvent être efficaces pour dépasser la difficulté à effectuer des démarches individuelles.
- Communiquer les résultats de l'AF et des référencements aux partenaires peut favoriser leur implication. Plus spécifiquement, le financement et l'organisation d'une

réunion annuelle avec l'ensemble des partenaires peut aussi être un bon outil pour renforcer les liens.

- Concernant les partenariats avec les services publics, il est important de bien connaître les lois (au Mozambique par exemple, il est clairement écrit que le gouvernement doit appuyer les ONGs qui travaillent sur la petite enfance) et aussi de favoriser la communication entre les différentes organisations nationales (pour les problèmes de kopia à Madagascar par exemple, il est possible de s'appuyer sur des solutions trouvées localement dans une ville pour favoriser le travail avec les autorités dans une autre). Par ailleurs, une demande en commun de plusieurs ONGs peut aussi être portée à des autorités plus haut placées et avoir ainsi plus d'impact.

### Atelier Favoriser les échanges entre programmes

Les participants ont tous reconnu être tiraillés entre l'envie d'échanger avec d'autres programmes et le manque de temps pour le faire. Après les présentations de chaque groupe et les discussions, les recommandations principales ont été les suivantes :

- Favoriser des rencontres régulières à plusieurs niveaux :
  - entre AS de différents programmes et pas seulement entre responsables. Par exemple, une visite des AS à un autre programme pourrait consister en 2 jours de visites terrain, 1 journée de visite d'autres activités et 1 journée de débriefing. Ces échanges entre AS leur permettraient de sortir de la routine, de partager leur savoir-faire et d'accepter plus facilement des changements au sein de leur programme (on peut envoyer en mission à la fois des AS résistantes au changement et d'autres très motivées). C'est par ailleurs une manière de les valoriser autrement que par une augmentation de salaire. Pour des raisons logistiques, ces missions peuvent être limitées à 4-5 AS + un appui technique.
  - entre directeurs d'organisation (par exemple tous les 2 ans) afin de discuter de problématiques spécifiques comme les relations avec les bailleurs de fonds ou les schémas d'organisation de leurs institutions
  - entre coordinateurs (par exemple 1 à 2 fois par an) : tous les coordinateurs vont dans une structure pendant 3 jours : 1 jour de visite terrain, 1 jour de réunion et 1 jour d'atelier/formation (de préférence avec un formateur extérieur)
  - entre les responsables de programmes de différents pays 1 fois tous les 2 ou 3 ans
- Avant un atelier d'échanges, partager les documents pertinents et prendre le temps de voir en amont ce qui existe déjà, notamment sur le réseau Pratiques. Il est ainsi important d'avoir en tête l'historique des réflexions sur une thématique avant de commencer un atelier d'échange dessus. Après l'atelier, chaque participant restitue de vive voix les échanges à l'ensemble des personnes de son organisation et un compte-rendu est fait pour les autres programmes qui n'ont pas pu être présents et aussi afin d'assurer une continuité de travail.
- Créer des « groupes de discussions fermés » (via Facebook par exemple) séparés selon le niveau hiérarchique (AS / coordinateurs / RP) où les personnes pourraient quand elles le souhaitent demander des infos et discuter librement. Cette recommandation

nécessite de trouver pour chaque groupe une personne qui puisse être administrateur du groupe.

- Forcer les RPs à faire un Skype commun tous les 3-4 mois sur une thématique précise et/ou pour apprendre à mieux se connaître. Les membres locaux des équipes techniques pourraient aussi être invités car ils restent souvent plus longtemps que les RPs et garantissent donc une meilleure continuité. Ces échanges sont aussi une occasion de discuter de partager les réflexions et travaux en cours de chaque programme.
- Concernant le partage de documents, le site Pratiques n'est pas suffisamment à jour et il serait pertinent de trier les documents qui y sont et d'en mettre de nouveaux.

Après ces réflexions, un logiciel de partage et de discussions, Slack, a été présenté et pourra être testé par les participants pour échanger des documents et aborder des discussions sur des thématiques précises.

### **Evaluation de la journée**

Pour cette journée, la moyenne est de 4,2 et le sujet qui a été le plus apprécié sont les visites de terrains (« les visites terrains nous ont permis d'être plus près de la réalité »).

## **Jour 3 – Jeudi 18 janvier – Jeux de rôles sur l'empathie et atelier sur les processus de MEC et l'implication des membres de la famille.**

### **Jeux de rôles sur l'empathie**

Dans le cadre de la présentation des programmes indiens<sup>14</sup>, Eglantine Germain a organisé une formation sur l'empathie auprès des différents participants. Cette formation est très similaire à celle qui est faite auprès des AS, après avoir remarqué que les AS se concentraient principalement sur les objectifs et mettaient de côté leurs propres affects ainsi que ceux de la famille.

Plutôt que de décrire cette formation, il était plus pertinent de la faire vivre directement aux participants !

Elle commençait par une description de tous les mots utilisés pour décrire des sentiments. Les participants étaient ensuite invités à partager des histoires personnelles où ils avaient ressenti des sentiments forts et à réfléchir ensuite à ce que cela leur avait fait de partager de telles histoires (puisque c'est souvent ce que nous demandons de faire aux familles que nous accompagnons). Après cela, un jeu où les participants doivent avancer ou reculer selon qu'ils sont ou non d'accord avec certaines affirmations permettait d'introduire la notion de « management empathique ». Enfin, un jeu de rôle où les participants devaient faire un feedback avec une AS qui avait effectué une visite à domicile très directive a conclu la formation en permettant aux participants d'appliquer en direct ce qui avait été discuté.

Cette formation a été beaucoup appréciée des différents participants. Les manuels de formations des AS en Inde seront diffusés aux participants sur Pratiques en français et en

---

<sup>14</sup> Annexe 3.1.1\_Présentation IADI

anglais. Par ailleurs, un guide listant différentes activités utilisées pour travailler les capacités empathiques sera aussi rédigé.

### Formation reporting base de données AF et présentation liste d'objectifs

Cette formation a permis de présenter la nouvelle version de la base AF et de faire quelques exercices pratiques en utilisant cette base. Les participants ayant été particulièrement intéressés par la formation à l'empathie, plus de temps a été consacré à cette dernière et la formation à la base de données a en conséquence dû être plus courte que prévue, mais sera revue plus en détail avec chaque programme particulier lors des missions terrain des chefs de secteur.

**SAHI et Adesef** ont ensuite présenté le programme d'accompagnement familial de leur organisation<sup>15</sup>.

L'après-midi, les participants ont été séparés en 4 petits groupes à l'aide du jeu bindi<sup>16</sup>, deux groupes ont réfléchi aux processus de « Mise En Confiance » avec la famille au début de l'accompagnement et deux autres groupes ont réfléchi aux méthodes pour favoriser l'implication de membres de la famille sur des objectifs qui ne semblent pas les concerner. Chaque groupe devait ensuite présenter ses conclusions et recommandations en plénière.

### Atelier Processus MEC

Concernant le processus de MEC, les recommandations principales ont été les suivantes :

- L'enjeu principal de la MEC est de définir le cadre de l'accompagnement (quitte à le répéter plusieurs fois) : pas de jugement, pas de dons, pas de résolutions d'objectifs sans l'implication de la famille, durée d'accompagnement limitée
- Il est possible d'aider la famille à atteindre certains objectifs pendant la MEC si la famille le souhaite, mais la priorité de l'AS doit être d'instaurer un climat de confiance et une bonne relation avec la famille (ce qui peut passer ou non, selon les familles, par le travail sur les objectifs).
- L'acquisition de techniques psychosociales est particulièrement importante pour parvenir à établir la confiance avec la famille.

Par ailleurs, les points suivants ont été discutés :

- Selon les programmes, les AS se présentent auprès de la famille soit comme des « amis », soit comme des travailleurs sociaux.
- KOLOAINA a formalisé un processus complet afin de donner des directives claires aux AS sur ce qu'elles doivent faire pendant la MEC. Ce processus est en train d'être adapté en fonction des retours des AS et devrait être communiqué à l'ensemble des autres ONGs lorsqu'il sera finalisé.

---

<sup>15</sup> Annexe 3.1.2\_Présentation SAHI et 3.1.3\_Présentation ADESEF

<sup>16</sup> Annexe 3.2.1\_Jeu Bindi

## Atelier Implication des membres de la famille

Concernant l'implication de l'ensemble des membres de la famille, les recommandations principales ont été les suivantes :

- Il est toujours plus facile d'atteindre des objectifs si on arrive à parler et à impliquer l'ensemble des membres concernés (même lorsque l'objectif est lié à des conflits entre les membres de la famille).
- Concernant les objectifs liés aux enfants, une des méthodes d'approche est de faire parler les parents sur les projets et les rêves qu'ils ont pour leur famille et leurs enfants en particulier.
- La mise en place de groupes de parole qui comprendraient plusieurs familles (anciennes et nouvelles) pourrait favoriser une dynamisation et une implication plus forte de l'ensemble des familles. IADI a mentionné le cas de familles qui, après avoir évoqué des problèmes communs d'accès à l'eau lors d'un atelier de « photolangage », ont décidé ensemble d'aller voir les autorités publiques pour demander un meilleur accès à l'eau.
- Lucas Bluman évoque la technique d'entretien motivationnel « Demander – Fournir – Demander », qui permet de demander à la famille la permission de lui donner des informations, puis de lui redemander ce qu'elle en pense et qui peut faciliter la sensibilisation des familles à certaines problématiques (notamment de santé).

## Evaluation de la journée

Pour cette journée, la moyenne est de 4,5 et le sujet qui a été le plus apprécié sont les exercices de formation à l'empathie (« très intéressant, surtout le rappel sur l'émotion, l'empathie, document de formation à partager s'il existe », « devient de plus en plus intéressant : participation active de tout le monde »)

**Jour 4 – Vendredi 19 janvier – Quelle formation initiale des AS ? Quelle formation continue des AS ?**



*Rappel de l'historique de l'Accompagnement Familial*

## Historique de l'accompagnement familial

Alexandra David a commencé par rappeler l'historique des programmes d'accompagnement familial :

- Inter Aide a été créé en 1985 par Paul Lesaffre, avec notamment deux grands principes :

- Financement d'actions plutôt que d'organisations, et à destination de personnes individuelles plutôt que de communautés en zone urbaine (avec l'idée que les approches communautaires laissent toujours des personnes de côté).
- Pouvoir de décision qui revient avant tout aux personnes les plus proches du terrain. De ce second principe découle la mise en place de Visite à Domicile (VàD) afin d'être au plus proche des bénéficiaires et de leurs besoins.
- De ces principes et du constat que le fait de simplement donner une information n'avait pas d'effet auprès de certaines familles débordées par leur situation (ce qui avait pu être vérifié en Inde où les animateurs santé payés par le gouvernement faisaient des sensibilisations à domicile sur les thématiques d'éducation et de santé, sans beaucoup d'efficacité) sont nés les programmes d'accompagnement familial, avec un premier lancement au Brésil porté par des éducateurs spécialisés.
- En 1995, Emmanuelle Six, assistance sociale en France, est venue à Madagascar et a beaucoup professionnalisé les équipes, en insistant sur la relation d'aide et l'importance de l'écoute. Elle a aussi mis en place un programme d'assistance sociale « à la française » (établissement d'un contrat social entre la famille et les AS, durée de suivi de 2 ans, ...)
- Gaspard Schlumberger a ensuite repris ce travail et, sur les conseils de Paul Lesaffre, a structuré les programmes d'accompagnement familial en limitant la durée du suivi, en mettant en place la photo de famille et des listes d'objectifs potentiels et en précisant la cible des programmes d'AF (exclusion des familles sans domicile fixe ou avec des traumatismes psychiques trop importants). Il met aussi en place une limite au nombre de familles suivies par AS (max : 35 familles) et une limite au nombre de familles « lourdes » parmi ces dernières (max : 5 familles en grande difficulté)
- D'autres actions ont ensuite pu se greffer aux VàD, notamment les actions liées à la petite enfance
- Depuis, cette méthodologie a été adoptée par d'autres organisations telles que ACF ou Planète Enfants & Développement.

Pour aller plus loin, une fiche sur l'historique des programmes d'accompagnement familial a été écrite et publiée sur Pratiques en 2013 et peut être téléchargée [ici](#).

### Formation des Accompagnateur/trices sociaux

Chaque organisation a exposé sur un poster<sup>17</sup> le processus de formation de ses AS à leur entrée dans la structure.



*Présentation du processus de formation devant un poster*

<sup>17</sup> Annexe 4.1.1\_Posters Formation AS par organisation

Les principales informations peuvent être résumées dans le tableau ci-dessous (SAHI et Adesef n'y figure pas car les organisations sont trop jeunes pour avoir développé leur propre processus de formation) :

	VAHATRA	IADI	KOLOAINA	MAMPITA
Temps de formation avant de pouvoir faire une première VàD seul	15 jours	3 mois	2 mois	1 mois
Fréquence de formation hors visite en binôme	½ / semaine pendant 6 mois	15j de formation par mois pendant 3 mois	?	½ journée / jour pendant 1 mois

Les discussions qui ont suivi ces présentations ont notamment porté sur l'importance d'allier théorie et pratique (par exemple en faisant des visites terrains en binôme le matin et des formations théoriques l'après-midi, ou en donnant aux AS des exemples d'actions précises à faire dans certaines situations) et l'impossibilité pour les AS d'assimiler un contenu théorique trop dense (sur la santé, l'éducation, les techniques psychosociales, etc...) en une courte durée.

### Etude de cas

Les participants se sont ensuite répartis en plusieurs groupes en utilisant le jeu du puzzle<sup>18</sup>. Chaque groupe a reçu un cas<sup>19</sup> qu'il devait ensuite analyser selon une grille d'analyse prédéfinie<sup>20</sup>.

Au retour en plénière, chacun a présenté le cas qu'il avait étudié et les discussions qui en ont suivi ont permis de faire émerger les points suivants :

- Certains cas « typiques » de problématiques complexes peuvent apparaître de façon récurrente dans les suivis AF. Des stratégies et pistes d'action pratiques pour les AS ont été présentées (voir les annexes tips). Pour chacune de ces problématiques, une fiche synthétique pourrait être rédigée, qui donnerait des pistes d'actions possibles et adapter à ces problématiques. Des fiches synthétiques ont ainsi déjà été rédigées pour les cas de traumatismes (agression violente, destruction de l'habitation suite à des catastrophes naturelles, ...) <sup>21</sup>, d'alcoolisme<sup>22</sup>, de violence intra-familiale<sup>23</sup>, de déscolarisation<sup>24</sup> et de situation d'enfants en danger<sup>25</sup>.
- Ces fiches permettent aux AS d'avoir à retenir quelques points précis et une liste d'actions possibles pour des problématiques spécifiques, sans avoir à intégrer toute une théorie pour chaque problématique (il ne faut pas submerger les AS d'infos).

<sup>18</sup> Annexe 4.2.1\_Le jeu du puzzle

<sup>19</sup> Annexe 4.3.1\_Etudes de cas

<sup>20</sup> Annexe 4.3.2\_Tableau d'analyse des études de cas

<sup>21</sup> Annexe 4.4.1\_Tips pour travailler avec des personnes traumatisées

<sup>22</sup> Annexe 4.4.2\_Tips pour travailler avec des personnes souffrant d'addiction

<sup>23</sup> Annexe 4.4.3\_Tips pour travailler dans des contextes de violence intra-familiale

<sup>24</sup> Annexe 4.4.4\_Tips pour travailler avec des enfants déscolarisés

<sup>25</sup> Annexe 4.4.5\_Tips pour travailler avec des enfants en situation de danger

- En conséquence, la formation des AS devrait se concentrer, par ordre décroissant de priorité sur les points suivants :
  - Essentiel 1 :
    - Comment transmettre des informations : non jugement, empathie, écoute
    - Posture professionnelle : qu'est ce qui est attendu des AS (à la différence d'animateurs santé par exemple)
    - Capacité de prendre du recul sur une situation et de réfléchir aux causes sous-jacentes
    - Connaissance du cadre : approche non caritative, suivi limité dans le temps, nécessité de remplir des dossiers, nombre de familles à suivre, ...
    - Quand faire appel au coordinateur : à quels moments l'AS a besoin de soutien et doit le faire savoir
  - Essentiel 2 :
    - Connaissances psychosociales simples sur des situations spécifiques (traumatismes, addiction, deuil, violences, ...)
  - Essentiel 3 :
    - Connaissance pratiques en santé sur les maladies courantes et les cas d'urgences (informations écrites dans un guide consultable par les AS et qu'elles peuvent potentiellement apporter pendant les visites aux familles)
    - Connaissance des autres ONGs et services publics vers lesquels les bénéficiaires peuvent être référés (informations écrites dans un guide consultable par les AS).
- On peut considérer que le volet de formation « Essentiel 1 » est acquis lorsque l'AS :
  - Respecte le silence de la famille, creuse plus, ne se précipite pas pour agir, fait plus parler la famille qu'elle-même pendant les visites
  - Essaye de comprendre la famille et prend le temps nécessaire pour cela
  - Se pose plusieurs questions au sujet de la famille
  - Fait le lien entre les comportements et les événements
  - Connait les limites de son travail et fait appel au reste de l'équipe pour certains suivis

Après ces présentations de cas, Alexandra David a poursuivi la réflexion avec les participants sur la formation et le travail attendu des AS. Les points suivants ont été notés :

- Concernant les activités en groupe : est-ce la responsabilité des AS qui font des V&D ou doit-il s'agir d'une équipe à part qui ne fait que des activités collectives ?
  - D'un côté, ces activités ne demandent pas exactement les mêmes compétences, ce qui pencherait plutôt pour en confier la responsabilité à différentes personnes
  - De l'autre, ces groupes peuvent être des outils pour renforcer le travail fait à domicile et permettent aux AS de voir les familles différemment et de changer de rôle, ce qu'elles apprécient.
- Si une AS sort de son rôle « professionnel » lors d'une visite avec une famille (en étant soit trop directive, soit trop proche émotionnellement, par exemple en pleurant pendant une visite), c'est normal et cela fait partie du travail. Il est important d'en

reparler mais ce sont des moments qui arriveront toujours. Il faut par contre se poser des questions si cela arrive avec toutes les familles.

- Nécessité d'avoir une cohérence dans l'évaluation des AS : on ne peut pas dire aux AS que le plus important est d'avoir une écoute active et évaluer leur travail sur le taux de résolution des objectifs des familles qu'elles suivent.

### Formation continue des Accompagnateurs/trices et supervision

Concernant la formation continue, les points suivants ont été discutés :

- Une supervision régulière est nécessaire pour que des AS puissent tenir leur rôle professionnel dans la durée. En France, il existe des groupes de supervision et d'analyse des pratiques pour une très grande partie des professionnels de la santé mentale.
- Un groupe de supervision et d'analyse des pratiques avec un intervenant extérieur permet aux professionnels de parler de ce qu'ils vivent avec les bénéficiaires et de ce qui les affecte dans leur travail.
- Cet espace, hors du bureau, permet de dire ce qu'on ressent et de prendre du recul. Les AS peuvent ainsi réfléchir aux raisons qui font qu'elles sont excédées par ou trop « collée » à certains bénéficiaires.
- L'intervenant aide à comprendre, poser des limites et réexpliquer le cadre de travail. Ce n'est pas un formateur, il aide juste à prendre du recul en ayant un regard neuf et non impliqué sur le travail des AS.
- Les superviseurs peuvent ou non être conviés à ces groupes (il peut y avoir des réunions avec superviseur et des réunions sans). La présence d'un superviseur peut en effet ou bien bloquer la parole ou au contraire favoriser l'échange entre AS et superviseur.
- Aux Philippines, une supervision d'une ½ journée par mois par une psychologue philippine avait été mise en place. C'était un soutien extrêmement apprécié des AS. Pour plus de détails, une fiche de capitalisation peut être téléchargée [ici](#).
- Ces groupes de supervisions peuvent aussi être proposés à d'autres professionnels en contact avec les familles (par exemple les agents de crédits).

Après cette discussion, un jeu de rôle interactif<sup>26</sup> a été présenté à l'équipe pour illustrer le cas d'une AS qui était devenue trop proche d'une famille<sup>27</sup>. Les participants pouvaient jouer à tour de rôle le rôle du superviseur en tapant dans les mains pour se remplacer mutuellement.



*Jeu de rôle interactif à l'extérieur*

<sup>26</sup>Annexe 4.5.1\_Jeu de rôle interactif

<sup>27</sup> Annexe 4.5.2\_Instructions Jeux de rôle AS trop proche ou trop éloignée

## Evaluation de la journée

Pour cette journée, la moyenne est de 4,5 et le sujet qui a été le plus apprécié sont les études de cas (« avec l'étude de cas, on voit bien que la théorie on la connaît, mais en pratique on sait moins faire », « ce sont des méthodes qu'on peut utiliser dans nos métiers, j'aimerais apporter de l'amélioration grâce à ces techniques »).

## Evaluation globale de l'atelier



A la fin de la journée, les participants ont chacun eu l'opportunité d'exprimer oralement ce qu'ils avaient préféré pendant l'atelier et ce sur quoi ils voudraient continuer de travailler avec les autres participants. Ils ont par ailleurs insisté sur l'importance de poursuivre des ateliers de ce type, avec une fréquence allant de 2f/an à 1f/2ans, selon les modalités proposées durant l'atelier « Favoriser les

échanges entre programmes ».

Ils ont aussi pu donner une appréciation écrite générale<sup>28</sup> sur le contenu et la logistique de l'évènement. Il leur était demandé d'attribuer une note de 1 à 5 (5 étant la meilleure note) sur différents aspects.

	<p><b>Objectifs principaux des participants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Découvrir d'autres programmes AF</li> <li>- Echanger des pratiques, des méthodes et des difficultés rencontrées</li> </ul>	<p><b>Atteinte des objectifs personnels et attentes</b> 4,3</p>
---	---	---

 <b>Ateliers de discussion</b>			
<p><b>Etablir un réseau de partenaires</b> 3,5</p>	<p><b>Favoriser les échanges entre programmes AF</b> 3,9</p>	<p><b>Processus de Mise en Confiance</b> 4,1</p>	<p><b>Implication des membres de la famille</b> 4</p>

<sup>28</sup> Annexe 4.6.1\_Questionnaire évaluation globale



**Sujets et points les plus appréciés :**

- Travaux de groupes et dynamisme de l'atelier
- Intervention sur la formation initiale des AS
- Jeux de rôles et études de cas
- Formation sur l'empathie

 <p><b>Présentations des programmes AF</b> 3,7</p>	 <p><b>Visites terrains et échelle de résilience</b> 4,1</p>	 <p><b>Intervention sur la formation initiale des AS</b> 4,3</p>
 <p><b>Informations partagées avant l'atelier</b> 3,8</p>	 <p><b>Choix du pays, de la ville</b> 4,5</p>	 <p><b>Durée de l'atelier</b> 3,6</p>
 <p><b>Programme quotidien et rythmes des sessions</b> 3,9</p>	 <p><b>Organisation de la salle</b> 4,7</p>	 <p><b>Hébergement</b> 4,6</p>
 <p><b>Repas et collations pendant l'atelier</b> 4,1</p>	 <p><b>Repas et collations le soir</b> 4,8</p>	 <p><b>Ambiance du groupe</b> 4,7</p>