

Refonte de la « Photo de Famille », l'outil de catégorisation social – Intégration Crédit - Social

ONG MAMPITA – Mahajanga – Madagascar

Programme intégré de microcrédit & accompagnement familial

Notice

Type de document	Fiche pratique – Capitalisation d'expérience
Titre du document	Refonte de la Photo de Famille, l'outil de catégorisation sociale utilisé par le programme de Mampita, Mahajanga, Madagascar
Catégorie	URBAIN – intégration microcrédit – social - accompagnement économique - l'accompagnement familial
Pays, Ville(s)	Mahajanga Mahajanga
ONG Nord	Inter Aide http://www.interaide.org
Date du document	Juillet 2013 – <i>Relecture Pratiques et mis en ligne février 2014</i>
Auteur(s)	Laurent JOUBERT Responsable de programme pour Inter Aide à Mahajanga
Relecteur(s)	Yannick Bézy, CdS Emploi, Inter Aide / ATIA – Anne Carpentier, Pratiques
Auteur de la mise à jour	
Date de la mise à jour	
Mots clés	intégration microcrédit – social –outil de mesure de la pauvreté – « photo de famille »– Madagascar – Développement urbain
Résumé	<p>L'ONG MAMPITA est issue d'un programme intégré crée par Inter Aide en 2008 et intervenant dans les domaines de la microfinance, de l'accompagnement économique et de l'accompagnement familial pour contribuer à améliorer les conditions de vie et à réduire la vulnérabilité des populations les plus pauvres de Mahajanga (Madagascar).</p> <p>Au 2^e semestre 2012, l'Association a souhaité faire évoluer son outil de catégorisation sociale, la « Photo de Famille », considérant qu'il pouvait s'améliorer sur différents points, dont l'ergonomie, la différenciation des critères de notation, et la capacité de l'outil à décrire et évaluer la vulnérabilité spécifique des familles.</p> <p>Ce travail de refonte s'est déroulé du mois de juin 2012 au mois de mars 2013, date d'implémentation du nouvel outil.</p> <p>Ce document retrace le plus précisément possible la méthodologie que nous avons suivie.</p>

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.

Février 2014 - 1



Réseau PRATIQUES

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

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

Table des matières

Lexique	2
Liste des acronymes	2
Travail de préparation de la refonte	3
Ateliers participatifs	3
2. Phases d'essais, constats et ajustements	4
Protocole des phases d'essai	4
Constats	4
Leçons apprises :	6
3. Mise en œuvre	6
Préparation des supports	6
Formation	6
La Photo de famille en agence	7
Annexes	7

Lexique

La Photo de Famille de MAMPITA se compose de 17 critères d'évaluation (la situation matrimoniale, l'état de l'habitat, les habitudes d'épargne de la famille...) notés de 1 à 4 (4 correspondant à une vulnérabilité minimale dans le domaine concerné).

Au sein de chaque critère, la note est donnée en fonction de sous-critères se présentant sous forme descriptive (« Tous les enfants en âge d'aller à l'école sont scolarisés », par ex.).

Par convention, nous appelons « critères » ces 17 items généraux, et « sous-critères » les différents cas permettant d'évaluer le degré de vulnérabilité de la famille sur l'un des items.

Liste des acronymes

AE : Accompagnement économique
 AF : Accompagnement familial
 AS : Animatrice sociale
 CA : Agent de crédit
 MC : Microcrédit
 VAD : Visite à domicile



Travail de préparation de la refonte

La Photo de Famille étant un outil commun à deux volets de MAMPITA (volets microcrédit et volet Accompagnement Familial), et un des objectifs de la réforme étant d'améliorer son appropriation par les équipes, la première phase de préparation s'est déroulée sur le mode participatif. Les ajustements et le travail de synthèse a été confié à la coordination de l'Association, appuyé par la Direction.

Ateliers participatifs

Un atelier participatif a été organisé, réunissant l'ensemble des équipes de terrain autour de la version en cours de la Photo de Famille et de ses 17 critères (*Annexe 1*).

Afin d'orienter le travail, un premier tour de table a permis de préciser et valider les objectifs de la réforme à partir de l'expérience d'utilisation de l'outil sur le terrain et des différents constats portant sur son efficacité à évaluer la vulnérabilité des familles, et donc à faciliter la prise de décision.

De ce tour de table est ressortie la nécessité de :

- rendre l'outil plus accessible aux équipes en améliorant et simplifiant la formulation des énoncés, et en renforçant les capacités des équipes sur des notions de base (maladies chroniques, planning familial...);
- revoir la gradation au sein de certains critères afin d'éviter les chevauchements et les flottements qu'ils entraînent dans la notation (une situation pouvait s'interpréter différemment et se voir noter en 2 ou en 3);
- augmenter la capacité de la Photo de Famille à identifier les situations de vulnérabilité des familles et de les traduire en une note qui ne nivelle pas les cas (constat que la Photo de Famille notait « trop haut » certaines familles et que les Photos se ressemblaient, malgré la diversité des cas);
- enrichir et présenter l'information de manière à faciliter les décisions de référencement aux volets;
- renforcer les compétences des agents sur des notions clés mobilisées par les critères, afin de faciliter la prise de décision (quelle note donner) et d'améliorer le fonctionnement intégré du programme.

Puis, un examen systématique des 17 critères a été conduit. Chaque proposition d'ajustement (mise à jour des fourchettes de chiffres pour les aligner sur la réalité économique actuelle, par ex.), de reformulation ou de réagencement des sous-critères a été discutée et enregistrée pour obtenir un matériel riche et reflétant la diversité des débats.

La réunion a permis de valider l'introduction de la Fiche Familiale au dos de la Photo de Famille, et donc le changement de méthode de remplissage (Fiche Familiale → Photo de Famille : objectif d'enrichissement de l'information).

La coordination s'est ensuite réunie pour sélectionner et amender les propositions les plus pertinentes en une version « bêta » de la Photo. Version discutée et ajustée de nouveau avec les équipes (*Annexe 2*).



2. Phases d'essais, constats et ajustements

La réforme de la Photo de Famille impliquant l'évaluation du degré de vulnérabilité de toutes les familles entrant chez MAMPITA, notre volonté a été de tester la pertinence de changements proposés avant de les mettre en production. Nous voulions ainsi éviter de nous voir obligés de rechanger l'outil et ses critères dans des délais rapprochés, et de produire une série de versions qui rendait impossible la comparaison des cas des familles dans le temps.

Nous avons donc suivi les étapes suivantes, en deux phases successives, pour arriver à la version définitive.

Protocole des phases d'essai

Deux essais conduits respectivement sur 29 et sur 31 familles (11 *fokontany* [arrondissements] enquêtés en juillet, puis septembre 2012) ont permis de comparer les deux versions successives (la 2^e version provenant des constats issus de la première phase d'essai – *Annexe 3*) aux résultats de l'ancienne version.

Méthode : programmation de 30 VAD en binôme constituées d'un agent (CA ou AS) chargé de remplir l'ancienne version, et d'une coordinatrice chargée de remplir la nouvelle version. Les deux versions étaient agrafées ensemble et communiquées au siège pour analyse.

Les Photos ancienne et nouvelle version ayant été réalisées par deux personnes différentes, la méthode pouvait présenter un biais, mais nous avons souhaité éviter l'autre biais qu'aurait provoqué l'incompréhension du partenaire face à deux enquêtes quasiment identiques consécutives. Demander à un même agent de remplir successivement les deux Photos après la VAD aurait nécessairement biaisé les résultats de la Photo remplie en deuxième.

Constats

Une fois atteint le quota de visites, les résultats des Photos de Famille ont été saisis par pair (ancienne version VS nouvelle version) dans un tableau Excel pour :

- comparer les notes globales (la nouvelle version note-t-elle globalement ou systématiquement plus haut ou plus bas que l'ancienne ? la dispersion des notes est-elle plus importante ?)
- comparer la dispersion des notes pour les sous-critères (la nouvelle version conserve-t-elle le phénomène de resserrement des notes sur 2 colonnes que l'on constatait dans l'ancienne ?)
- comparer la cohérence des notes entre les deux versions et constater d'éventuelles améliorations dans les domaines de l'ergonomie (le sous-critère est-il mieux compris ? permet-il de mieux catégoriser une situation familiale donnée ?) ou de la pertinence (tel degré de vulnérabilité ressenti correspond bien à telle note).

Les résultats ont été examinés lors d'une réunion avec les coordinatrices, qui ont pu également reporter leur expérience d'utilisatrices des nouvelles versions.

Les points examinés pour l'analyse des résultats ont été les suivants :

- compréhension des critères et sous-critères par les agents
 - améliorations constatées : la reformulation des critères « Documents administratifs », « Vaccination », « Education des enfants » les rend plus clairs
 - problèmes identifiés :
 - (1) critères :
 - (a) difficulté des agents à comprendre la logique de certains critères (accès aux soins et non existence ou absence de maladies dans la famille)



- (b) défaut de conception du critère (rupture dans la logique interne du critère : existence de maladies chroniques → accès aux soins)
 - (2) sous-critères : disparités entre ancienne et nouvelle version sur des sous-critères « simples »
 - solutions apportées :
 - (1) critères :
 - (a) la logique d'un critère est dorénavant explicitée sous ce dernier dans la Photo de Famille
 - (b) mise en cohérence des sous-critères en fonction de la logique de leur critère respectif
 - (2) sous-critères : formation des agents sur des points techniques précis
- ergonomie de l'outil :
 - améliorations constatées : la richesse de l'information de la Fiche Familiale permet un remplissage plus facile de la Photo de Famille
 - problèmes identifiés :
 - (1) les critères de la Photo de Famille ne sont pas ordonnés de manière logique
 - (2) on peut se perdre dans la richesse d'information de la Fiche Familiale
 - (3) certains sous-critères sont formulés sous forme de jugement (« famille intégrée », « relation harmonieuse »...) et incitent les agents à des choix subjectifs ou automatiques (on choisit toujours 3 pour la relation parents-enfants, par ex.)
 - solutions proposées :
 - (1) effort pour ordonner les critères de la Photo de Famille de manière raisonnée
 - (2) mise en place d'un système de sections numérotées faisant correspondre un groupe de questions de la Fiche Familiale à un critère de la Photo de Famille
 - (3) suppression des énoncés « jugeants » au profit d'éléments observables et concrets
- technique d'entretien en VAD VS obtention des informations souhaitées
 - améliorations constatées : le fait de commencer avec la Fiche Familiale et ses questions sur la composition de la famille établit un lien de confiance plus fort avec le partenaire
 - problèmes identifiés :
 - (1) les agents abordent souvent les sujets délicats (violences conjugales, jeu, alcoolisme) au mauvais moment (avant que la confiance ne soit instaurée) ou de manière trop brutale (questions fermées et directe : « vous buvez ? »)
 - solutions apportées :
 - (1) formation de tous les volets sur les techniques d'approche du volet AF (mise en confiance, questions ouvertes...) + liste d'astuces pour la formulation de ces questions + sensibilisation des agents en formation en utilisant des méthodes plus « impliquantes » pour les participants, afin que ces derniers saisissent mieux les enjeux des points abordés et se mettent à la place des partenaires
- capacité de l'outil à distinguer les situations et à nous renseigner sur le degré de vulnérabilité des familles
 - améliorations constatées :
 - le changement d'échelle sur le critère revenu est plus adapté à la réalité de Mahajanga
 - la richesse de l'information de la Fiche Familiale permet de mieux remplir des critères complexes de la Photo de Famille (« conditions d'habitation », « hygiène »...)
 - l'ajout du critère « personnes à charge par adulte en activité » (et la suppression du critère « énergie utilisée ») permet de mieux cerner des situations de vulnérabilité, notamment pour les femmes + permet la mise en



- cohérence du critère « situation matrimoniale », qui mélangeait structure des revenus et situation juridique du foyer
- l'ajout de la notion de conflit ou de violences conjugales dans le critère « situation matrimoniale » permet d'identifier un facteur d'échec majeur des projets entrepris par la famille (en MC ou en AF)
 - problèmes identifiés :
 - (1) la note réservée aux situations « neutres » (« aucun enfant en âge d'aller à l'école », « homme seul », « pas d'enfant »), soit 3, a révélé surévaluer la vulnérabilité d'une famille
 - solutions apportées :
 - (1) classer systématiquement ces situations en 4 (une famille qui n'a pas d'enfant ne présente pas de vulnérabilité dans le domaine de la scolarisation)

Leçons apprises :

- la cohérence de l'outil (regroupement « logique » des critères – vaccination / santé / hygiène, plutôt que énergie utilisée / statut nutritionnel / planning familial, sous-critères placés sous une seule et même logique – ne pas mélanger statut matrimonial et structure des revenus de la famille) améliore son ergonomie et la fiabilité des résultats ;
- la formulation des sous-critères doit être la plus simple (éviter les doubles négations, par ex.) et la plus factuelle possible ;
- les VAD en binôme ont une réelle valeur ajoutée sur des critères demandant une approche « sensible » (attention au langage non-verbal) et sur la validation des informations ;
- l'efficacité de l'outil dépend, au-delà de sa conception, des compétences des utilisateurs, et il convient de s'assurer de la formation les agents sur chaque point requérant des connaissances spécifiques et sur les techniques d'entretien (empathie, questions ouvertes, choix du moment pour aborder des questions délicates...);
- la mise en commun des méthodes respectives des volets en formation contribue à améliorer le fonctionnement du programme intégré.

3. Mise en œuvre

Préparation des supports

Différents supports ont été préparés pour faciliter l'usage de la Photo de Famille :

- le guide d'utilisation du couple Fiche Familiale / Photo de Famille a été réécrit ;
- la présentation des outils (Photo de Famille et Fiche Familiale) a été modifiée en fonction des expériences d'utilisation des agents et les outils ont été mis dos à dos (recto-verso) ;
- une liste des questions-clés s'appliquant à chaque critère de la Photo de Famille a été écrite, afin de faciliter l'assimilation par les équipes de la logique de chaque critère et donc d'améliorer la prise de décision ;
- pour faciliter la compréhension des outils, la Photo de Famille et la liste des questions-clés ont été traduites en malgache.

Formation

Une formation de 3 heures de toutes les équipes (en malgache) a été organisée avant la mise en production du nouvel outil. Les coordinatrices étaient en charge de cette formation et ont ainsi pu partager leur expérience d'utilisatrice et assurer le renforcement des capacités des équipes dans des domaines propres à leur volet (ex. la mise en confiance pour la coordinatrice du volet AF).



L'ensemble des observations et réflexions cumulées lors des analyses des phases d'essais ont été réinjectées dans cette formation.

Le contenu de la formation est restitué en *Annexe 4*.

La Photo de famille en agence

Un manuel de la Photo de Famille, la liste des questions-clés et la version malgache de la Photo de Famille ont été distribués dans chaque agence.

Annexes

- Annexe 1 : Version de départ de la Photo de famille
- Annexe 2 : 1^{re} version modifiée de la Photo de famille
- Annexe 3 : version finale de la Photo de famille et de la Fiche Familiale
- Annexe 4 : Formation sur la Photo de Famille



Annexe 1 : Version de départ de la Photo de famille

Nom du partenaire :		PHOTO DE FAMILLE		Nbre total de membres dans la famille :	
Réf. MC :		Réf. AF :		dont membres >= 14 ans : et membres < 14 ans :	
Cycle de prêt :		Date :		soit 1 * 1 + _____ * 0,5 + _____ * 0,3 = _____ UC	
Date T0 :		Agence :		Rev. mensuel tot. : kAr, soit: kAr/UC	

Item	Situation familiale	1 point		2 points		3 points		4 points		Vérif
1	Situation matrimoniale	Personne seule avec enfant, sans aucun soutien financier extérieur		Personne seule avec enfant, avec soutien financier extérieur		Mariage traditionnel (sans livret de famille) / Concubinage / Personne seule sans enfant		Mariage civil (avec livret de famille)		
2	Education des enfants	Aucun enfant en âge d'aller à l'école n'est scolarisé		Certains des enfants en âge d'aller à l'école sont scolarisés		Tous les enfants en âge d'aller à l'école sont scolarisés mais pas tous dans le cycle correspondant à leur âge / Aucun enfant en âge d'aller à l'école		Tous les enfants en âge d'aller à l'école sont scolarisés et dans le cycle correspondant à leur âge		
3	Niveau d'éducation maximum des parents	Analphabète		Niveau primaire atteint		Niveau secondaire atteint		Baccalauréat et plus		
4	Activité de l'emprunteur	Aucune		AGR informelle et irrégulière		AGR informelle et quasi-quotidienne / Salaire régulier mais bas		AGR formelle / SME		
5	Administratif	Aucun papier administratif pour personne		Au moins 1 copie manquante		Aucune copie manquante mais au moins 1 CIN manquante		Aucun papier administratif ne manque		
6	Vaccination des mineurs	Aucun vaccin pour personne		Vaccins incomplets (dont enfant de > 2 ans)		Vaccins incomplets (mais aucun enfant de > 2 ans) / Aucun enfant		Complets pour tous		
7	Santé	Aucune maladie traitée - Maladie chronique dans la famille		Aucune maladie traitée - Pas de maladie chronique dans la famille		Certaines maladies sont traitées		Toutes les maladies sont traitées / Personne n'est malade dans la famille		
8	Logement	Locataire qui paye un loyer		Locataire qui ne paye pas de loyer / Logé gratuitement		Propriétaire		Propriétaire possédant d'autres biens immobiliers en location		
9	Energie utilisée	Eclairage au pétrole		Eclairage à la bougie		Jirama sans compteur		Jirama avec compteur / Groupe électrogène / Convertisseur		
10	Statut nutritionnel	Sous-nutrition visible		Nourri insuffisamment		Mange généralement à sa faim		Mange toujours à sa faim		
11	Planning Familial	Aucun et pas intéressée		Aucun mais intéressée (nsp où aller)		PF mais non encadré ou à risque		PF adapté ou inutile / Homme seul		
12	Relation parents - enfants	Enfants très délaissés. Maltraitance ou négligence grave.		Enfants délaissés. Peu de soutien parental (ex : enfants laissés à eux mêmes toute la journée)		Enfants soignés, Attention soutenue des parents, Temps important passé avec les enfants / Pas d'enfant		Relation harmonieuse. Soutien d'apprentissage / relation de langage		
13	Autonomie / intégration sociale / dynamisme	Famille très isolée : aucune relation avec famille/amis/voisins		Famille isolée : peu de relations avec famille/amis/voisins, n'a de relations avec eux que rarement		Famille intégrée : relations régulières avec un certain nombre de personnes (famille/amis/voisins)		Famille très intégrée : relations fréquentes avec de nombreuses personnes (famille/amis/voisins)		
14	Capacité d'épargne	N'a jamais fait d'épargne		Epargne irrégulière mais n'en a pas en ce moment (< 2 000 Ar)		Epargne irrégulière et en a en ce moment (> 2 000 Ar)		Epargne régulière		
15	Conditions d'habitation	Très précaire, voire insalubre (toit percé, maison en sachets...), minuscule.		Habitable mais équipement minimum (matelas, marmite, fatapera)		Habitable avec équipement basique (Lit, chaises, table ou petit meuble)		Bon état avec équipements de confort (salon, télé, radio, vaisselle...)		
16	Hygiène	Aucune hygiène		Hygiène insuffisante		Hygiène acceptable		Hygiène bonne		
17	Revenu mensuel / UC	Moins de 22 000 Ar par UC		Entre 22 000Ar et 55 000Ar par UC		Entre 55 000Ar et 80 000Ar par UC		Plus de 80 000Ar par UC		

Nombre de points										
-------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Niveau de la famille	Niveau 1 : entre 17 et 23	Total général de points :		Référencement AF : OUI NON	Appréciation/Remarques du CA :				
	Niveau 2 : entre 24 et 30								
	Niveau 3 : entre 31 et 37								
	Niveau 4 : entre 38 et 44								
	Niveau 5 : entre 45 et 52	Niveau de la famille perçu par l'intervenant avant comptage :							
Niveau 6 : entre 53 et 60									
Niveau 7 : entre 61 et 68									
Cocher le cas échéant	Certains enfants nés hors CSB/Hôpital								
	Femme enceinte								
	Enfants décédés								
	Problème conjugal								
	Autre, précisez :								

Membres de la famille	Age	Classe	Fini?

Annexe 2 : 1re version modifiée de la Photo de famille

Nom du partenaire :			PHOTO DE FAMILLE			Nbre total de membres dans la famille :		
Adresse :			Depuis :			Nom de l'animateur :		
Réf. MC :			Réf. AF :			Date :		
Cycle de prêt :			Date T0 :			Agence :		
						dont membres >= 14 ans : _____ et membres < 14 ans : _____		
						soit 1 * 1 + _____ * 0,5 + _____ * 0,3 = _____ UC		
						Rev. mensuel tot.: _____ kAr, soit: _____ kAr/UC		

Item	Situation familiale	1 point	2 points	3 points	4 points	Vérif
1	Situation matrimoniale	Personne seule avec enfant ou parents à charge, sans aucun soutien financier extérieur	Personne seule avec enfant ou parents à charge, avec soutien financier extérieur	Mariage traditionnel (sans livret de famille) / Concubinage / Personne seule sans enfant avec ou sans soutien financier extérieur	Mariage civil (avec livret de famille)	
2	Education des enfants	Les enfants en âge d'aller à l'école ne sont pas scolarisés	Certains des enfants en âge d'aller à l'école sont scolarisés	Certains enfants sont en retard scolaire / Aucun enfant en âge d'aller à l'école	Tous les enfants en âge d'aller à l'école sont scolarisés et dans le cycle correspondant à leur âge	
3	Niveau d'éducation du partenaire	Analphabète	Niveau primaire atteint	Niveau secondaire atteint	Baccalauréat et plus	
4	Activité du partenaire	Aucune	AGR informelle et irrégulière / salaire irrégulier et bas	AGR informelle et quasi-quotidienne / Salaire régulier mais bas / SME	AGR formelle / salaire > SME	
5	Documents administratifs	Aucun document administratif pour personne	Plusieurs documents administratifs manquants ou invalides	Un document administratif manquant ou invalide	Aucun papier administratif ne manque	
6	Vaccination des mineurs	Aucun vaccin pour personne	Vaccins incomplets (dont enfant >= 2 ans)	Vaccins incomplets ou en cours (mais aucun enfant > 2 ans) / Aucun enfant	Complets pour tous	
7	Santé	Aucune maladie traitée / auto-médication - Maladie chronique dans la famille	Aucune maladie traitée / auto-médication - Pas de maladie chronique dans la famille	Certaines maladies sont traitées / maladie chronique traitée - Consultations médicales	Toutes les maladies sont traitées	
8	Logement	Locataire qui paye un loyer	Locataire qui ne paye pas de loyer / Logé gratuitement	Propriétaire	Propriétaire possédant d'autres biens immobiliers en location	
9	Energie utilisée	Eclairage au pétrole	Eclairage à la bougie / lampe torche	Jirama sans compteur propre (dont sous-compteur)	Jirama avec compteur / Groupe électrogène / Convertisseur / énergie solaire	
10	Statut nutritionnel	Sous-nutrition visible	Nourri insuffisamment	Mange généralement à sa faim	Mange toujours à sa faim	
11	Planning Familial	Aucun et pas intéressée	Aucun mais intéressée (nsp où aller)	PF mais non encadré ou à risque (femme seule y-compris)	PF adapté ou inutile / Homme seul	
12	Relation parents - enfants	Enfants très délaissés. Maltraitance ou négligence grave.	Enfants délaissés. Peu de soutien parental (ex : enfants laissés à eux mêmes toute la journée)	Enfants soignés, Attention soutenue des parents, Temps important passé avec les enfants / Pas d'enfant	Relation harmonieuse. Soutien d'apprentissage / relation de langage	
13	Autonomie / intégration sociale / dynamisme	Famille très isolée : aucune relation avec famille/amis/voisins	Famille isolée : peu de relations avec famille/amis/voisins	Famille intégrée : relations régulières avec des personnes de la famille/amis/voisins	Famille très intégrée : relations fréquentes avec de nombreuses personnes de la famille/amis/voisins - Connaissance des institutions	
14	Epargne	N'a jamais fait d'épargne	Epargne à la maison monétaire ou en nature / SICO	Epargne irrégulière (livret d'épargne)	Epargne régulière (livret d'épargne)	
15	Conditions d'habitation	Très précaire / insalubre	Précaire	Habitable	Bon état	
16	Hygiène	Hygiène très insuffisante	Hygiène insuffisante	Hygiène acceptable	Hygiène bonne	
17	Revenu mensuel / UC	Moins de 30 000 Ar par UC	Entre 30 000Ar et 60 000Ar par UC	Entre 60 000Ar et 100 000Ar par UC	Plus de 100 000Ar par UC	
		Nombre de points				=

Niveau de la famille	Niveau 1 : entre 17 et 23	Total général de points :	Référencement AF : OUI NON	Appréciation/Remarques du CA :
	Niveau 2 : entre 24 et 30			
	Niveau 3 : entre 31 et 37			
	Niveau 4 : entre 38 et 44			
Niveau 5 : entre 45 et 52	Niveau de la famille :			
Niveau 6 : entre 53 et 60	Niveau de la famille perçu par l'intervenant avant comptage :			
Niveau 7 : entre 61 et 68				

Annexe 3 : version finale de la Photo de famille et de la Fiche Familiale

Nom du partenaire :			PHOTO DE FAMILLE			Nbre total de membres dans la famille :					
Adresse :			Nom de l'animateur :			dont membres >= 14 ans : et membres < 14 ans :					
Réf. MC :			Date :			soit 1 * 1 + _____ * 0,5 + _____ * 0,3 = _____ UC					
Réf. AF :			Agence :			Rev. mensuel tot. : kAr, soit : kAr/UC					
Cycle de prêt :			Date TO :			Sortie + 6 :					
Item	Critères	1 point		2 points		3 points		4 points		Vérf	
1	Personnes à charge par adulte en activité (fragilité des revenus)	+ de 4 personnes à charge par adulte en activité OU personnes à charge + aucun adulte en activité		3 ou 4 personnes à charge par adulte en activité		1 ou 2 personnes à charge par adulte en activité OU aucune personne à charge mais pas d'activité		Aucune personne à charge et activité			
2	Revenus mensuels / UC (revenus / besoins)	Moins de 30 000 Ar par UC		Entre 30 000 Ar et 59 000 Ar par UC		Entre 60 000 Ar et 100 000 Ar par UC		Plus de 100 000Ar par UC			
3	Activité du partenaire (stabilité de l'activité)	Aucune		AGR informelle et irrégulière OU Emploi à la tâche		AGR informelle et quotidienne OU Emploi fixe et revenus irréguliers		AGR formelle OU Emploi fixe et revenus réguliers			
4	Niveau d'éducation du partenaire (capacités / sco. partenaire)	Analphabète		Niveau primaire (T4/T5)		Niveau secondaire		Baccalauréat et plus			
5	Educations des enfants (accès à l'éducation)	Tous les enfants en âge d'aller à l'école sont déscolarisés		Certains des enfants en âge d'aller à l'école sont déscolarisés		Certains enfants sont en retard scolaire		Aucun enfant n'est en retard scolaire / Aucun enfant en âge d'aller à l'école			
6	Situation matrimoniale (solidité du cadre familial)	Personne seule avec enfant ou autre personne à charge OU Violences conjugales		Couple instable OU Mauvaise entente du couple		Mariage traditionnel (sans livret de famille) OU Concubinage OU Personne seule sans pers. à charge		Mariage civil (avec livret de famille)			
7	Documents administratifs (inclusion sociale)	Aucun document administratif pour personne		Plusieurs documents administratifs manquants ou invalides		Un document administratif manquant ou invalide		Aucun papier administratif manquant ou invalide			
8	Planning Familial (maîtrise des naissances)	Refusé mais pas d'enfants souhaités		Aucun mais intéressée (nsp où aller)		PF non encadré ou à risque (femme seule y-compris)		PF adapté ou inutile OU Enfants souhaités OU Homme seul			
9	Vaccination des mineurs (vulnérabilité aux maladies infantiles)	Aucun vaccin pour personne		Vaccins incomplets (dont enfant >= 2 ans)		Vaccins incomplets ou en cours (mais aucun enfant > 2 ans)		Complets pour tous OU Aucun enfant			
10	Santé (accès aux services de santé)	Pas d'accès aux soins + handicap OU maladie chronique non traité(e)		Pas d'accès aux soins mais pas de handicap ou maladie chronique		Accès aux consultations médicales de base (ex. : CSB, Sœurs...)		Accès aux consultations et analyses médicales spécialisées OU Soins médicaux pris en charge			
11	Hygiène (habitudes d'hygiène)	Hygiène très insuffisante		Hygiène insuffisante		Hygiène acceptable		Hygiène bonne			
12	Conditions d'habitation (rôle de protection de la maison)	Très précaire, insalubre		Précaire		Habitable		Bon état			
13	Logement (poids du logement)	Locataire qui paye un loyer		Locataire qui ne paye pas de loyer OU Logé gratuitement		Propriétaire		Propriétaire possédant d'autres biens immobiliers en location			
14	Statut nutritionnel (couverture besoins alimentaires)	Sous-nutrition visible		Nourri insuffisamment		Mange généralement à sa faim		Mange toujours à sa faim			
15	Relation parents/enfants (conditions de développement de l'enfant)	Maltraitance ou négligence grave		Peu de soutien parental (ex. : enfants livrés à eux mêmes toute la journée)		Attention soutenue des parents (temps important passé avec les enfants)		Soutien d'apprentissage, relation de langage OU Pas d'enfant			
16	Épargne (habitudes d'épargne)	Ne fait jamais d'épargne OU SICO		Épargne à la maison (monétaire ou en nature)		Épargne irrégulière (livret d'épargne)		Épargne régulière (livret d'épargne)			
17	Autonomie / intégration sociale / dynamisme (état d'isolement de la famille)	Aucune relation avec famille/amis/voisins (famille très isolée)		Peu de relations avec famille/amis/voisins (famille isolée)		Relations régulières avec des personnes de la famille/amis/voisins (famille intégrée)		Connaissance des institutions + relations régulières avec des personnes de la famille/amis/voisins (famille très intégrée)			
Nombre de points								=			
Niveau de la famille	Niveau 1 : entre 17 et 24	Total général de points :		Référencement AF : OUI NON				Appréciation/Remarques du CA :			
	Niveau 2 : entre 25 et 32										
	Niveau 3 : entre 33 et 40	Niveau de la famille :									
	Niveau 4 : entre 31 et 47	Niveau de la famille perçu par l'intervenant avant comptage :									
Niveau 5 : entre 48 et 54											
Niveau 6 : entre 55 et 61											
Niveau 7 : entre 62 et 68											

FICHE FAMILIALE

(Cadre A : 1 + 2 + 4 + 5 + 6)

N°	Lien familial	Prénom	Âge	Education	Profession	A charge?	Revenus	Remarques
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								

(Cadre B : 3)

Activité de : Formelle / Informelle
 Quotidienne / Irrégulière

Emploi de : Régulier / A la tâche
 Temps complet / Temps partiel
 Revenus réguliers / Irréguliers

(Cadre C : 7)

Administration

Copie : Manquant / Erreur Pour : Livret de famille : Manquant
CIN : Manquant / Invalide Pour : Carnet mère-enfant : Manquant Pour :
Carnet FKT : Manquant Pour :

(Cadre D : 8 + 9 + 10)

Santé

Vaccins manquants pour : Incomplets pour : En cours pour :
Handicap / maladie mentale : 1 / plusieurs pers.

Maladies chroniques : Traitée / non 1 / plusieurs pers.
 Traitée / non 1 / plusieurs pers.

Diarrhées de l'enfant < 5 ans ces 15 derniers jours ? Oui / non

Planning familial ? connaît ? oui / non refus ? oui / non

Consultation pré-natale : oui / non Accouchement : encadré / non-encadré

Nb enfant mort < 5 ans // nb naissances /

Coût des soins ? Auto-médication Médecine tradi. Médecin

(Cadre E : 13)

Logement

Nombre de propriétés : -
Détail : -
Loyers perçus ? oui / non Montant : -

(Cadre F : 14)

Alimentation

Qu'avez-vous mangé ce matin ? - Que boivent les enfants ? -
Hier soir ? - Dépenses alimentaires / jour : -
Et les enfants ? - Alcoolisme / drogue ? oui / non

(Cadre G : 12)

Habitat **Equipement**

Sombre et non-aéré Inondable Nb de lits / pers. : /
Nb de pièces : Suffisant pour la famille ? oui / non Matelas au sol ? oui / non / pers.
Murs : bon état / mauvais état Nattes au sol ? oui / non / pers.
 bois / tôle dur / briques Moustiquaires
Toit : bon état / mauvais état Table / chaises Armoire / buffet
Electricité Compt. Coût/mois : Frigo Garde-manger

(Cadre H : 16)

Epargne

Livret d'épargne ? oui / non Montant : -
Depuis combien de temps avez-vous ce compte ? -
Le mois dernier, avez-vous déposé de l'argent sur votre compte épargne ? oui / non
Est-ce le cas tous les mois ? oui / non
SICO oui / non
Epargne en nature ? oui / non Détail : -

(Cadre I : 11)

Hygiène

Latrines oui / non Quand lavez-vous les mains de vos enfants ? -
Perleche oui / non Qu'utilisez-vous quand vous prenez de l'eau ? -
Les réservoirs d'eau sont protégés ? oui / non

(Cadre J : 15)

Relations parents-enfants

AME (enf. < 1 an) oui / non Combien de fois par jour ? -
PMI (enf. < 3 ans) oui / non
Les parents connaissent les occupations des enfants ? oui / non
Les parents peuvent consacrer du temps à leurs enfants ? oui / non
Cas de violence ou de délaissement ? oui / non

(Cadre K : peut modifier 2)

Pb de relation
Violence
Jeux de hasard / PMU

(Cadre L : 17)

Connaissance des institutions / intégration

Peut faire garder les enfants par voisins ? oui / non
Sait où se situe... ? Connait leurs services ? Sport : oui / non
Fokotany oui / non Membre d'une association ? oui / non
CSB oui / non
EPP oui / non Famille proche ? oui / non
SEECALINE oui / non

Annexe 4 : Formation sur la Photo de Famille

Objectifs de la formation :

- Présentation de la nouvelle Photo de famille et du « plan de conversation »
 - Rappeler les étapes à suivre, notamment le protocole d'introduction
 - Comment être sûr qu'une étape est franchie ? et que faire si elle ne l'est pas ?
 - Donner les étapes du remplissage :
 - Introduction
 - Remplissage
 - Conclusion
- Donner des compétences techniques pour donner de l'information de qualité
 - Difficultés techniques liées au savoir de l'agent : planning familial, malnutrition, santé
 - Difficultés techniques liées à la complexité du critère :
 - Problème de perception
 - Problème de l'information dispersée
 - Difficultés liées à la charge psychologique de la question : traitées dans les compétences relationnelles
- Donner des compétences relationnelles
 - Notion d'invasion de l'espace privé : que faites-vous au partenaire quand vous faites la photo de famille ?
 - Comment poser les questions délicates ?
 - Définition des questions délicates ? et des formulations à éviter ?
 - Avoir conscience des bons moments pour aborder une question délicate

Donc, il faut identifier :

- les difficultés techniques
- les questions délicates
- les erreurs à ne pas commettre

Disposition de l'assistance : ne pas permettre les regroupements par agence.

PF : « Photo de Famille »

FF : « Fiche Familiale »

Thème	Durée	Contenu	Outils / matériel
Présentation de la nouvelle PF	1h	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projection du support recto / verso ▪ Pourquoi FF ? ▪ Mode de remplissage global : FF → PF <ul style="list-style-type: none"> ○ anticiper présentation de difficulté technique liée au rapport recto / verso ○ présentation du plan global de FF <ul style="list-style-type: none"> ▪ à quoi servent les cadres ▪ sketch ▪ difficultés techniques et relationnelles traitées par la suite ○ présentation du plan global FP <ul style="list-style-type: none"> ▪ toujours 17 critères pour PF, mais... 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Projecteur ▪ Fiches ▪ Sketch : ▪ fiche de personnage (relation matrimoniale) ▪ méthode d'exploitation ▪ sketch entre agents ▪ demande de remplissage d'un

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ ... ordre a changé ▪ certaines modalités ont changé (reformulation) ▪ nouveau critère ▪ Temps estimé pour remplissage : 30mn 	<p>critère</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ analyse ▪ conclusion
Difficultés techniques	1h	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Savoir : <ul style="list-style-type: none"> ○ PF : <ul style="list-style-type: none"> ▪ présenter les enjeux de la PF : jeu de rôle « mets-toi à sa place » ▪ présentation des méthodes de contraception ▪ qui est concerné ? Couple + femme seule ▪ qui n'est pas concerné ? Hommes seuls, femmes ménopausées, femmes enceintes ou qui veut (encore) un enfant ○ malnutrition : <ul style="list-style-type: none"> ▪ présenter les enjeux (adultes vs enfants) ▪ à quoi faire attention ? <ul style="list-style-type: none"> • Symptômes physiques • attitude des enfants • relation mère-enfant • historique de la famille • budget alimentaire ○ santé <ul style="list-style-type: none"> ▪ accès aux soins ▪ maladies chroniques ▪ impact des maladies non chroniques agressives non traitées ▪ Complexité du critère : <ul style="list-style-type: none"> ○ habitat <ul style="list-style-type: none"> ▪ distinguer de l'équipement ▪ prise en compte murs, toit, espace de vie, situation de la maison (inondable ?) ▪ donner des exemples ○ hygiène (donner quelques exemples) <ul style="list-style-type: none"> ▪ état du sol ▪ environnement : à quoi faire attention ? ▪ santé des enfants : historique ▪ gestion de l'eau : à quoi faire attention ? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Information sur la PF ▪ Jeu de rôle « mets-toi à sa place » ▪ ▪

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Protection de la nourriture ▪ perlèche ○ relation parent-enfant <ul style="list-style-type: none"> ▪ attention envers les enfants / stimulation (jeu, suivi scolaire) ▪ gestion de l'absence des parents (sécurité physique) ▪ gestion des conflits ▪ (Transition → 3) ▪ Importance de bien connaître les questions-clés pour se diriger dans cette complexité 	
Difficultés relationnelles	1h	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conditions de communication : ▪ Le partenaire a beaucoup de raisons de ne pas dire la vérité : protection de l'intimité, calculs liés au prêt ▪ Donc, 2 conditions pour une bonne Photo de Famille : ▪ Confiance ▪ « oubli » du prêt = revenir sur l'intérêt du partenaire ▪ Premier contact : que fait-on quand on fait la PF ? ▪ conscientisation ▪ Ménager l'espace de discussion (confidentialité, confort, environnement) ▪ Ordre des questions : moment ▪ feux verts ▪ TR : sketch sur une question difficile ▪ Question « facile » à froid ▪ Réaction du volontaire ▪ Ressenti ▪ Conclusion : ▪ Brutalité, confiance cassée ▪ Réponse 0 ▪ Questions difficiles : formulation (donner des exemples de questions difficiles VS mauvais exemples) + observation du non-verbal ▪ Que faire quand on n'a pas de réponse ? ▪ non-verbal ▪ On ne parle pas qu'à une personne : ▪ Exploiter toute la famille, et les enfants = parler / observer (effet de ricochet) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sketch