

La méthode d'accompagnement des familles

Alexandra David¹ juillet 2006

Traduction française 2007 et mise à jour 2010

Anne Carpentier², 26.02.2010



Accompagnement familial - EnFaNCE Manille

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.

Ces fiches sont mises en ligne en accès libre pour le bénéfice commun. Pour autant, les méthodologies et outils présentés appartiennent aux ONG qui les ont conçus et les utilisent.

Ainsi, les auteurs espèrent que ces fiches puissent servir à d'autres opérateurs de terrain : c'est pourquoi elles peuvent être utilisées et reproduites à la condition expresse que les informations qu'elles contiennent, le nom des auteurs et des ONG opératrices soient données intégralement y compris cet avis, et avec l'accord préalable de Pratiques

¹ Alexandra David fut responsable du secteur social d'Asie-Tana à Inter Aide, de mi-2005 à mi-2008 : Elle a supervisé les programmes sociaux aux Philippines, et apporté un appui technique aux programmes sociaux d'Inter Aide en Inde et Madagascar. De 2000 à 2005 elle a été responsable de programme à Cebu (Philippines).

² Ce document a été mis à jour en décembre 2009 par Anne Carpentier, psychopraticienne, Gestalt-thérapeute. Anne supervise les programmes sociaux d'Inter Aide aux Philippines depuis juin 2008, et apporte un appui technique aux programmes sociaux. Elle anime également le réseau Pratiques.



Préambule..... 3
Justification 4
Des approches différentes pour différents groupes cibles..... 6
Une forte synergie avec les autres programmes..... 9
L'évolution d'un programme d'accompagnement familial : les différentes étapes 10
Les objectifs d'un programme d'accompagnement des familles..... 12
Méthodologie 15
 Les équipes d'accompagnement familial : 15
 Identification des zones cibles 17
 La sélection des familles : 18
 Les limites de l'accompagnement familial 19
 Importance d'un recueil de données rigoureux 20
 Recrutement de nouvelles familles..... 21
 Travail en réseau et référencement..... 21
Quelques éléments qui expliquent les progrès rapides des familles bénéficiaires..... 23
La situation des familles cibles : la pertinence de l'approche d'accompagnement familial 25
Pourquoi est-ce pertinent d'associer à l'AF des activités sur la relation parents- enfants..... 27
Les besoins de l'équipe d'accompagnement 28
 La supervision du travail d'accompagnement 28
 La formation initiale et continue 30
Les permanences sociales 33
Outils de suivi 34
L'évaluation d'un programme d'accompagnement familial 34
 Evaluation quantitative..... 34
 Evaluation qualitative 36
 La fiche familiale 38
Conclusion 44

Préambule

Inter Aide a commencé à mettre en œuvre des programmes d'accompagnement des familles (AF) dans les années 1980, dans les zones rurales et urbaines défavorisées au Brésil, puis en milieu urbain aux Philippines, à Madagascar et en Inde. La méthode d'accompagnement des familles a évolué au fil des ans, en fonction d'expérimentations innovantes visant à mieux répondre aux besoins identifiés et exprimés par les bénéficiaires.

Ce document est la synthèse de diverses expériences et réflexions sur la mise en œuvre de programmes d'accompagnement des familles. Nous avons pensé qu'il était pertinent d'écrire cette synthèse car le concept d'accompagnement des familles et sa mise en pratique ont évolué ces dernières années, pour passer de la résolution des problèmes à une approche plus centrée sur les causes des difficultés des familles (problèmes psycho-sociaux, relations inter familiales...).

Ce document s'appuie sur plusieurs écrits de responsables de programmes et chefs de secteurs d'Inter Aide (en particulier Gaspard Schlumberger³ qui a écrit le premier draft de ce document), ainsi que sur des sessions de travail sur le terrain, avec les responsables locaux et les équipes d'accompagnement familial.

Ce document reprend également certains éléments des fiches pratiques 1.1.1. à 6 parues en 2000, dont il constitue une réactualisation.

³ Gaspard Schlumberger fut responsable du Secteur Asie-Tana Social de 1998 à 2005.



Justification

L'objectif général de l'accompagnement familial (AF) et de contribuer à la réduction de la pauvreté dans les bidonvilles des pays en développement, en facilitant l'**accès pérenne des plus pauvres aux services sociaux, de santé, d'éducation**. L'objectif spécifique est jeter un pont entre les familles extrêmement précaires et les organisations existantes délivrant des services de santé, de planning familial, d'éducation, ainsi que les services sociaux et financiers.

La méthodologie d'accompagnement familial a d'abord été conçue au Brésil, pour adapter les actions au contexte d'un pays intermédiaire. Bien que la croissance économique de ce type de pays soit rapide, ils restent caractérisés par une extrême inégalité des revenus. Les zones urbaines pauvres de ces pays sont assez hétérogènes et comprennent des poches de grande pauvreté où 10 à 30% des familles vivant dans des conditions d'ultra-précarité sont confrontées à des problèmes sociaux (sanitaires, économiques, éducatifs...) et psychosociaux (négligence, maltraitance, violence...).

Ces pays intermédiaires commencent à mettre en place des services publics et des programmes sociaux dans ces quartiers : amélioration de l'habitat, électrification assainissement, centres de santé, écoles publiques, dont les populations les plus pauvres peuvent en principe bénéficier. Des pays comme l'Inde et les Philippines ont aussi une forte tradition caritative et un réseau assez dense d'associations œuvrent pour les communautés pauvres.

Malgré cela, certaines familles ultra-précaires restent exclues du "train du développement" et passent entre les mailles du filet des programmes communautaires mis en œuvre par les associations caritatives.

Ces familles ultra-précaires sont la "cible" des programmes d'accompagnement familial. **La valeur ajoutée de cette approche est précisément d'atteindre, par un accompagnement à domicile, les familles qui restent exclues de tous les autres dispositifs existants.**

Un accompagnement à domicile pour les familles les plus pauvres par des équipes formées et qualifiées, directement dans les poches de pauvreté des bidonvilles, permet à ses familles de développer leur capacité à répondre à leurs besoins, à utiliser les services existants, à améliorer leurs conditions de vie et à développer leur autonomie. Des activités de groupes



(ateliers d'éveil, groupes de paroles, formations communautaires...) sont aussi organisées pour encourager ces familles vulnérable à s'insérer dans leur communauté.

Les programmes d'accompagnement familial peuvent aussi être mis en œuvre dans les pays les moins avancés (Inter Aide intervient à Antananarivo et Antsirabe à Madagascar), **dès lors qu'il y a dans les quartiers d'intervention des services publics ou privés vers lesquels les familles peuvent être référées** (écoles et préscolaires publics ou privés, centre de santé gratuits ou subventionnés, etc., qui soient accessibles géographiquement et financièrement aux plus pauvres). Les populations de ces quartiers sont alors plus homogènes et la proportion de familles pauvres et très pauvres est plus élevée que dans les pays intermédiaires.

La population cible

L'accompagnement familial cible donc les "**ultra-pauvres**" qui restent exclus des programmes privé ou public mis en œuvre au niveau *communautaire*. En effet, les ultra-pauvres vivent dans l'exclusion et ne sont pas intégrés à la communauté, et seule une **approche individuelle** peut permettre de les toucher.

La population ciblée par les programmes d'accompagnement familial peut être divisée en deux catégories:

- **Les familles extrêmement pauvres** (10 à 15% des la population des bidonvilles des pays intermédiaires comme l'Inde et les Philippines) **ayant des difficultés sociales et psychosociales** importantes et qui grèvent leur capacité à prendre des décisions appropriées pour améliorer leur situation. Elles ont besoin d'un soutien pour identifier clairement leurs besoins, et pour mettre en œuvre les solutions leur permettant d'améliorer leurs conditions de vie. L'objectif de l'accompagnement est d'accroître les capacités de résilience et d'autonomie de ces familles ultra-précaires, à travers un suivi à domicile rapproché et limité dans le temps (6 à 9 mois, avec une moyenne de 6 mois en Inde et de 9 mois à Cebu aux Philippines et Antananarivo, Madagascar), à travers du *counselling*, du référencement vers les organismes existants, afin qu'elles gagnent confiance en elles et deviennent capables d'aller d'elles-mêmes utiliser les services existants — et de réclamer des services adaptés à leurs besoins à travers des représentants impliqués dans les structures de gouvernance locale.
- (2) **Les familles pauvres qui ont surtout besoin d'information et de formation**, (30 à 50% de la population des bidonvilles des pays intermédiaires) car elles sont en



mesure de prendre des initiatives dès lors qu'elles sont adéquatement informées. La plupart du temps, ces familles n'ont pas besoin d'être suivies à domicile; elles peuvent se rendre aux permanences sociales ouvertes par les programmes dans les zones d'intervention : elles y bénéficient de référencement, de conseils et d'information. Ces familles peuvent aussi être confrontées à des problèmes psychosociaux, et elles ont parfois besoin de sessions individuelles de *counselling*. Mais comme elles ont suffisamment confiance en elles pour se déplacer et venir aux permanences sociales, une intervention à domicile ne se justifie pas dans leur cas, car l'approche familiale se doit de valoriser les capacités des familles et de les encourager à construire à partir de leurs propres forces. Un suivi domiciliaire serait même contre-productif pour ces familles, étant donné que l'approche familiale vise à développer l'autonomie des familles. De surcroît, pour l'efficience (coût-efficacité) du programme, le temps de travail que les équipes consacrent aux visites à domicile doit clairement être dévolu **aux familles qui en ont réellement besoin** et qui **ne pourraient pas être touchées autrement que par un suivi à domicile**.

Des approches différentes pour différents groupes cibles

Différents critères de ciblage ont été utilisés dans le passé, en fonction des besoins des familles bénéficiaires ou dans le cadre d'un projet spécifique. Par exemple, certains programmes d'accompagnement familial (AF) ont pris un critère unique : ils accompagnent ainsi toutes les familles ayant un enfant malnutri et concentrent leurs efforts sur ce thème. Les programmes d'Essor au Brésil ont mis l'accent sur la prévention de la délinquance. Les programmes d'accompagnement familial ont aussi eu tendance à diffuser de l'information en suivant une approche de résolution de problèmes.

Maintenant, les équipes AF ont tendance à travailler sur plusieurs objectifs, en fonction des besoins identifiés dans la famille mais aussi des besoins ressentis. L'attention est portée à la qualité de l'accompagnement lui-même, c'est à dire sur l'observation et l'écoute active, le conseil (*counselling*), afin d'avoir une meilleure compréhension de la situation de la famille et de sa dynamique.



Aujourd'hui, les programmes d'accompagnement familial combinent plusieurs critères de sélection:

- tout d'abord le **niveau de pauvreté des familles**
- des problèmes sociaux et/ou psychosociaux
- l'incapacité à prendre des initiatives d'elles-mêmes.

Le niveau de pauvreté est un critère déterminant mais non suffisant pour décider si une famille doit bénéficier d'un suivi à domicile: en effet, une famille très pauvre, qui a toutefois un revenu suffisamment régulier pour subvenir à ses besoins essentiels, dont tous les enfants ont un extrait d'acte de naissance et sont vaccinés, où tous les enfants en âge scolaires sont scolarisés, et qui a la capacité d'utiliser les services existants quand nécessaire (services sociaux, centres de santé...) ne sera pas sélectionnée pour le suivi à domicile, car elle n'en a pas besoin et cela ne ferait que l'assister. Ces familles seront bien sûr informées et encouragées à utiliser les services des permanences sociales (information, référencement, *counselling*) et à participer aux autres activités mises en œuvre par les programmes AF (formations communautaires, programme de promotion de l'épargne...). Si toutefois leur situation se détériorait sous l'effet de circonstances particulières, elles pourraient être alors intégrées au suivi à domicile.

Le programme d'accompagnement familial mené par EnFaNCE⁴ à Manille utilise comme outil de catégorisation sociale une fiche familiale (« Family Evaluation Form ») pour estimer le niveau de pauvreté des familles. Cette fiche permet de classer les familles selon 4 niveaux socio-économiques allant du plus pauvre (niveau 4) au moins pauvre (niveau 1). Le programme d'accompagnement familial cible principalement les familles classées dans le niveau 3, car le niveau 4 correspond généralement à des familles SDF et itinérantes que l'approche familiale ne peut pas atteindre. Le projet pilote de promotion de l'épargne et formation au budget familial "Piso Pisong Ipon" — voir ci-dessous p.9 — étend sa cible aux familles de "niveau 2". Une organisation de microfinance, UPLIFT, dont l'objectif est de toucher les plus pauvres, et qui travaille sur une même zone qu'EnFaNCE, ne touche que les familles classées dans le « niveau 1 » par la fiche familiale du programme AF.

Problèmes sociaux et/ou psychosociaux: toutes les familles à travers le monde et dans toutes les catégories sociaux-économiques des plus riches aux plus pauvres peuvent



rencontrer des problèmes sociaux (chômage, maladies...) et psychosociaux tels que violence, négligence, maltraitance, abus, addictions... Dans les zones d'intervention des programmes d'accompagnement familial, toutes les familles peuvent utiliser les services de la permanence sociale et y bénéficier d'information et de références, de sessions individuelles de counselling en cas de problème psychosocial et d'appui en cas d'urgence. Les familles ayant des problèmes sociaux et/ou psychosociaux seront sélectionnées pour un accompagnement à domicile si elles ne sont pas en mesure d'utiliser elles-mêmes les services existants. La pauvreté n'est pas un problème uniquement économique, elle est multi-factorielle et la grande précarité a toujours une dimension psychologique (ne serait-ce que par ses conséquences : stress, anxiété, baisse de l'estime de soi, dépression...).



La décharge (« Dumpsite ») à Tondo, Manille, Philippines, où vivent des familles accompagnées par le programme d'EnFaNCE.

Incapacité à prendre des initiatives par elles-mêmes : une famille "ultra-pauvre" (niveau 3 ou 4 selon la catégorisation utilisée à Manille) qui ne parvient pas (par manque de confiance en soi, crainte, honte...) à utiliser d'elle-même les services existants ni de venir aux permanences sociales, sera sélectionnée pour l'accompagnement à domicile. Les familles qui parviennent à prendre des initiatives seront encouragées à participer aux autres activités du programme. Mais bien sûr, en cas d'urgence ou de changement affectant leur situation (maladies, accidents, chômage...), ces familles pourront bénéficier d'un accompagnement à domicile si nécessaire.

⁴ EnFaNCE (Encourage Families in Need of Care and Education) est une ONG philippine créée avec l'appui d'Inter Aide et spécialisée dans l'accompagnement familial. <http://enfancefoundation.webs.com/>



Le défi principal est de toucher un nombre élevé de familles démunies tout en assurant un haut niveau de qualité dans la mise en œuvre des différents services complémentaires proposés aux familles en fonction de leurs besoins : information, référencement à d'autres organismes, groupes de discussions, formations, ateliers parents-enfants, suivi à domicile, counselling... Des systèmes de suivi-évaluation doivent être conçus et adaptés à chaque type d'intervention et à chaque groupe cible.

Une forte synergie avec les autres programmes

L'Accompagnement des Familles est une action que l'on peut mener en complément ou en préalable à presque toutes les autres : elle permet d'encourager les familles à scolariser ou pré scolariser un enfant, à les vacciner, à mettre en pratique les conseils d'un centre de nutrition, à épargner pour s'inscrire à une formation à l'emploi, à solliciter un prêt productif, à pratiquer une méthode d'espacement des naissances...

Dans les années 80 et au début des années 90, Inter Aide mettait en œuvre des actions d'accompagnement familial dans le cadre de programme de développement urbain intégré, en association à des volets de formation et d'accès à l'emploi, d'éducation et de micro-crédit. Dans bien des cas, l'accompagnement familial accroît notablement la portée des actions, surtout de celles qui font appel à un changement de comportement de la famille : les messages concernant la nutrition, le planning familial, la recherche d'un travail, la poursuite d'une formation passent souvent mieux à travers des visites domiciliaires permettant des discussions personnalisées, qu'à travers des séances d'information publiques. Cela semble particulièrement vrai pour les familles les plus marginales, pour lesquelles l'information publique est rarement décisive.

C'est ce qui rend l'Accompagnement des Familles si intéressant pour des programmes urbains, qui agissent souvent en milieu semi-développé, où la population cible est constituée des 20 à 50% de familles les plus pauvres: justement celles pour qui les informations classiques diffusées publiquement et l'existence des services publics n'ont pas eu d'effet déterminant.

Pour s'adapter aux changements rapides du contexte urbain aux Philippines, des projets pilotes **de formation au budget familial et promotion de l'épargne**, "Piso Pisong Ipon" à Manille et "Piso-Pisong Tigom" (PPT) à Cebu ont été lancés. Ils découlent de l'objectif



général des programmes d'accompagnement familial : contribuer à la réduction de la pauvreté en favorisant l'autonomie et la capacité des familles les plus pauvres vivant dans les bidonvilles. L'objectif est de permettre aux familles d'améliorer leur sécurité financière en leur donnant accès, au cœur même des bidonvilles à un service d'épargne adapté aux plus pauvres (pas de frais de compte, pas de solde minimum, collecte journalière, possibilité de ne verser qu'un peso — d'où le nom du projet « piso piso ipon ») associé à des formations individuelles et collectives à la gestion du budget familial et à un suivi social léger à domicile.

Les objectifs spécifiques sont: (1) d'aider les familles à gérer aux mieux leur budget (2) de réduire la vulnérabilité des familles et de leur permettre de faire face aux difficultés et aux situations d'urgence (3) d'améliorer la capacité des familles à prioriser leurs besoins, à gérer leurs ressources de manière à prévoir des projets (amélioration de l'habitat, éducation des enfants...) et à les réaliser. *Voir fiche d'expérience sur le Réseau Pratiques⁵*

L'évolution d'un programme d'accompagnement familial : les différentes étapes

La première phase d'un programme urbain consiste souvent à lancer, tester et sélectionner les actions qui donnent le plus de résultats, et à les ajuster aux besoins et aux capacités des bénéficiaires. **La deuxième phase** vise en général à augmenter à la fois la qualité et le volume des actions, sur plusieurs années, jusqu'à atteindre des taux de couverture significatifs.

Une fois ces actions consolidées, on se trouve au seuil d'une **troisième phase**, où les familles ont pu mesurer l'intérêt des actions, et où certains services privés ou publics se sont développés et peuvent apporter des réponses, si les familles les sollicitent et si elles sont prêtes à cotiser lorsque cela est nécessaire.

Dans ce contexte, le travail d'Accompagnement des Familles peut contribuer efficacement à pérenniser certains services, car il contribue à inciter les familles à agir elles-mêmes en réponse à leurs besoins et à utiliser les services privés ou publics existants, qui seront en

⁵ Family Budget and Savings Promotion : EnFaNCE's "Piso Piso Ipon" experience, Laurence Jeannet, http://www.interaide.org/pratiques/pages/urbain/social/Enfance_Manila_PPi_experience_may_2008.PDF et Promotion de l'épargne et formation au budget familial: quelques notes pour les projets "PPI" à Manille et "PPT" à Cebu (Philippines) - partenariat EnFaNCE / Inter Aide, Anne Carpentier 29.12.09 : http://www.interaide.org/pratiques/pages/urbain/social/Notes_sur_projets_Epargne_philippins29-12-09.PDF



retour stimulés par les demandes de ces familles. Tandis que le taux de couverture des familles éligibles va vers les 100% et que les organisations partenaires locales sont en mesure de recevoir ou référer les familles vers les services adéquats, cette troisième étape permet de préparer **la phase de retrait** progressif, où la permanence sociale reste ouverte pendant une période de transition de 3 à 6 mois, en fonction du contexte et des ressources locales.

Des enquêtes de fin d'intervention (« *endline surveys* »⁶) peuvent être conduites pour estimer les effets de l'action (ce ne sera bien sûr qu'une **estimation**, car le développement social et économique d'un bidonville, en particulier dans des pays émergents qui évoluent aussi vite que l'Inde et les Philippines, ne pourra être attribué aux actions d'un seul programme !).

Pendant la phase de retrait, de nouvelles zones peuvent être identifiées et ouvertes: ainsi la couverture géographique peut être planifiée de manière à ce que toutes les zones éligibles soient couvertes selon un calendrier prévisionnel maîtrisé.

Aujourd'hui aux Philippines, les poches de pauvreté sont de plus en plus petites et dispersées dans le tissu urbain. Ces zones d'intervention plus petites sont couvertes sur une période de temps bien plus courte (1 an ou 2). Les équipes et les ONG partenaires doivent donc être flexibles et réactives. Elles doivent développer leurs compétences de monitoring, de planification, améliorer l'identification et l'analyse des zones et évaluer de manière fiable les populations éligibles, de manière à s'adapter à cet environnement changeant.

⁶ [Indira Nagar Online Survey 2008 & Annexures](http://www.interaide.org/pratiques/pages/urbain/social/Pune_IndiraNagar_Endline_Survey_Report_2008.PDF) – En ligne sur le site Pratiques http://www.interaide.org/pratiques/pages/urbain/social/Pune_IndiraNagar_Endline_Survey_Report_2008.PDF



Les objectifs d'un programme d'accompagnement des familles

L'accompagnement familial vise à soutenir les familles les plus pauvres afin qu'elles puissent développer leurs capacités, résoudre elles-mêmes leurs difficultés et répondre à leurs besoins, et qu'elles progressent ainsi vers plus d'autonomie, de stabilité et moins de pauvreté. L'objectif général d'un programme d'accompagnement familial est **de contribuer à la réduction de la pauvreté dans les communautés urbaines, en permettant aux familles très vulnérables d'avoir un accès durable aux services de santé, éducatifs et sociaux existants.**

L'objectif global d'un programme d'accompagnement familial est donc de réduire la pauvreté dans les zones urbaines démunies en améliorant l'autonomie, les compétences et les capacités de développement des familles défavorisées et des acteurs locaux, et de renforcer leurs liens de manière durable avec les structures publiques et privées existantes fournissant des services **sociaux, économiques, de santé, d'espacement des naissances, d'éducation, et d'accès à l'emploi**⁷.

Les résultats attendus sont :

- les familles ont amélioré leur confiance en elle et leurs compétences et ont acquis les capacités nécessaires pour résoudre leurs difficultés,
- les familles sont capables d'identifier leurs besoins et d'utiliser les services existants pour y répondre,
- les parents sont capables de répondre aux besoins affectifs et éducatifs de leurs enfants. Les enfants ont la possibilité développer tout leur potentiel,
- les familles sont en mesure de maintenir les résultats obtenus et de continuer à faire progresser leur situation.
- Ainsi les familles ont amélioré leur situation et leurs conditions de vie, contribuant ainsi à la lutte contre la pauvreté.

Certaines actions sont mises en œuvre au niveau des services existants (publics ou privés) afin de renforcer leur coordination et leur collaboration. Le résultat attendu est d'améliorer l'accueil des familles les plus démunies par ces services, mais aussi d'améliorer la perception que ces familles ont de ces services (dans la plupart des zones où nous

⁷ Ce sont les objectifs du programme d'accompagnement des familles mené en partenariat avec SACMI, FORGE VINE, SAMA et STePS à Cevy aux Philippines tels qu'ils ont été formulés dans la demande de cofinancement de l'Union Européenne pour la période janvier 2007 – juin 2010 par.



travaillons, les structures publiques n'ont pas une très bonne image : elles sont souvent perçues comme non accueillantes, inefficaces, corrompues...).

Les bénéficiaires cibles sont les familles les plus démunies des quartiers défavorisés (bidonvilles, zones occupées illégalement, *squatters' areas*...). Ces familles sont sélectionnées en fonction de plusieurs critères : conditions de vie (niveau de pauvreté, taille de la famille, revenus...) et problèmes rencontrés. Plusieurs types de services sont proposés en fonction de la situation des familles et de leurs capacités à répondre à leurs besoins.

A Cebu aux Philippines (programme mené de 2007 à 2010 en partenariat avec 4 ONG opératrices, SACMI, FORGE, VINE et SAMA & une ONG d'appui technique, STePS) le suivi à domicile assuré par les travailleurs sociaux se compose de **6 étapes principales**:

- 1) la visite initiale,
- 2) l'évaluation de la situation socio-économique de la famille,
- 3) l'identification avec la famille, de ses besoins et de ses objectifs,
- 4) des visites à domicile hebdomadaires ou tous les 15 jours,
- 5) évaluation en vue de la fin de l'accompagnement à domicile et de la « sortie » de la famille
- 6) évaluation finale 6 mois après la sortie.

A Cebu, les équipes opérationnelles des ONG partenaires, SACMI, FORGE, VINE et SAMA, suivent systématiquement ces étapes; chaque agent (*Family Development Worker*) suit un maximum de 30 familles simultanément : 25 familles "légères" ("light") qui sont visitées tous les 15 jours, et 5 familles « prioritaires » avec des problèmes psychosociaux plus lourds ou des situations d'urgence (santé...) qui reçoivent des visites hebdomadaires.

L'accompagnement familial cible les familles les plus pauvres, qui souvent, ne sont pas capables de trouver seules des solutions à leurs problèmes. Elles ont du mal à planifier des actions, à anticiper, elles attendent souvent le dernier moment pour chercher de l'aide, se retrouvant alors dans l'urgence... C'est pourquoi les programmes sociaux⁸ qui ne reposent que sur la diffusion d'information et les permanences sociales ne sont pas efficaces pour toucher ces familles très démunies, ce qui génère parfois beaucoup d'exaspération chez les travailleurs sociaux. Ces derniers finissent par blâmer ces familles et à considérer qu'elles ne font pas preuve de motivation, qu'elles sont passives, résistantes, et qu'elles refusent d'être aidées – ces commentaires négatifs ne traduisant en fait que leur propre frustration.



L'expérience montre au contraire que ces familles sont souvent capables de demander clairement de l'aide et sont très impliquées dans le travail à domicile réalisé avec les équipes d'accompagnement.

L'activité principale consiste alors à suivre les familles à travers des visites hebdomadaires à domicile par des accompagnateurs familiaux. Ce suivi régulier et personnalisé permet que s'établisse une relation de confiance entre la famille et l'accompagnateur ; c'est cette relation qui permettra à la famille d'identifier ses besoins, de définir ses objectifs dans les domaines de la santé, de l'éducation, des relations familiales, de l'accès à l'emploi, avec l'appui de l'accompagnateur. L'idée est de développer et renforcer la confiance que la famille a dans ses propres capacités, et à l'encourager à utiliser les services publics ou privés existants, de manière à répondre à ses besoins et à améliorer sa situation.

Certaines familles, y compris très pauvres, sont capables d'utiliser d'elles-mêmes les services existants et de rechercher l'information nécessaire pour résoudre leurs problèmes ou répondre à leurs besoins. Elles montrent qu'elles sont actives et capables de saisir les opportunités qui se présentent. Pour celles-ci, il est plus efficace que les programmes d'AF leur proposent de venir directement à une permanence sociale pour y trouver l'information et les éventuels référencements dont elles ont besoin. Elles n'ont pas besoin de visites à domicile et il est plus efficace de développer leur dynamisme et leurs capacités à rechercher elles-mêmes l'aide dont elles ont besoin pour améliorer leur situation.

La mère de famille est souvent le contact principal de l'accompagnateur/trice, bien qu'il soit important de travailler avec la famille dans son ensemble et d'impliquer le père dans le processus d'accompagnement de la famille⁹ (l'expérience a montré que les résultats sont obtenus plus rapidement, qu'ils sont meilleurs et plus durables quand le père est impliqué dans le processus).

Il est intéressant de noter que les équipes AF utilisent toujours le terme « famille » même lorsqu'elles n'ont de contacts qu'avec un seul membre de la famille, généralement la mère (« j'ai parlé à la famille », « les objectifs de la famille... »). L'explication donnée est que travailler avec un membre de la famille a un effet sur toute la famille ou par le souhait ou l'illusion que l'accompagnateur travaille effectivement avec toute la famille, ce qui est en fait relativement rare. C'est un point intéressant à discuter avec les équipes.

⁸ Dans les PVD comme en France.

⁹ Travailler uniquement avec les mères peut entraîner des effets pervers : elles se retrouvent à gérer toutes seules tout ce qui a trait à la famille (la santé, l'éducation des enfants, la gestion du budget familial) tandis que le père se désinvestit. C'est un risque que les agents de terrain doivent garder à l'esprit... « L'approche Genre » sur les programmes d'accompagnement familial consiste à intégrer les pères !



Méthodologie

Les équipes d'accompagnement familial :

Les équipes sont composées d'accompagnateurs — ou plutôt d'accompagnatrices familiales, puisque ce sont en général, mais pas uniquement, des femmes (« family development workers » sur les programmes anglophones) — de travailleurs sociaux et d'un coordinateur. Sur certains programmes comme à Manille, tous les agents de terrain sont des travailleurs sociaux. Sur d'autres programmes comme à Cebu¹⁰, seuls les coordinateurs sont des travailleurs sociaux, tandis que les agents de terrain (FDWs) ont un niveau bac et un fort intérêt pour le travail social. Ils sont formés par l'équipe d'appui technique de STePS, par leur coordinateur et par les agents de terrain plus expérimentés.

L'équipe se réunit chaque semaine pour étudier les cas complexes, discuter des difficultés rencontrées et des résultats obtenus et pour échanger des idées et proposer d'éventuelles expérimentations ou innovations visant à améliorer l'efficacité de l'action. A Cebu, des sessions hebdomadaires d'« Analyse de la Pratiques Professionnelle » sont animées par le coordinateur de l'équipe avec l'appui et la supervision d'un membre de l'équipe d'appui technique de STePS (un psychologue ou un assistant social expérimenté). Une à deux fois par an, des sessions de « stress management » sont également organisées avec un psychologue consultant extérieur : les agents de terrain peuvent y aborder en toute sécurité et confidentialité les difficultés professionnelles qu'ils rencontrent et qui résonnent parfois avec leur situation et leur histoire personnelle. A Manille, l'équipe d'EnFaNCE¹¹ bénéficie de sessions hebdomadaires d'étude de cas (« case conference ») avec la responsable de programme ainsi que de sessions mensuelles de supervision en groupe avec une psychologue clinicienne (qui propose aussi ponctuellement des sessions individuelles de supervision en fonction des besoins des membres de l'équipe).

Les équipes d'accompagnement familial doivent être recrutées avec attention, car elles auront à assumer un travail difficile et humainement éprouvant.

Voici quelques critères de recrutement :

¹⁰ Programme mené en partenariat avec 5 ONG philippines, SACMI, FORGE, VINE, SAMA et STePS, avec un cofinancement Union Européenne qui a démarré en 2007 et prend fin en juin 2010



- motivation à travailler avec des populations très démunies ainsi qu'avec des familles carencées ou à problèmes multiples / intérêt pour le travail social et le travail de terrain,
- qualité de communication interpersonnelle, permettant au travailleur social de s'adresser aux familles avec délicatesse et sympathie, et à aborder des sujets délicats sans les heurter, les blesser ou les mettre mal à l'aise, ce qui nécessite des compétences affectives et aussi une formation à la relation d'aide permettant d'acquérir des compétences interactives
- capacité à gérer le stress a à maintenir une relation professionnelle avec les familles bénéficiaires, ouverture d'esprit et respect envers les familles bénéficiaires et leurs capacités,
- volonté d'acquérir des compétences nouvelles, de se former à une nouvelle approche et capacité à travailler en équipe.
- Capacité à évaluer et présenter les situations des familles.

Dans chaque pays et quartiers d'intervention, l'existence d'une catégorie particulière d'habitants (castes, groupes ethniques, linguistiques, religieux...) doit être soigneusement étudiée. Cela peut avoir des répercussions sur le recrutement, car appartenir à un certain groupe culturel ou ethnique peut avoir des répercussions sur le travail, les résultats et sur la relation avec la famille.

Idéalement, bien que généralement issus du même milieu que les bénéficiaires, les accompagnateurs ne doivent pas être confrontés dans leur vie personnelle à des problèmes psychosociaux importants (par exemple des problèmes liés à la famille ou aux enfants : violence familiale, toxicomanies...) afin de pouvoir faire ce travail éprouvant émotionnellement. Les activités visant à développer un esprit d'équipe, ainsi que des réunions de travail régulières où les accompagnateurs peuvent parler librement de leur pratique, de leurs expériences et des sentiments qu'ils ont éprouvés dans la conduite de leur travail d'accompagnement doivent être systématiquement organisées.

Les équipes d'AF ne doivent pas vivre dans le même quartier que les bénéficiaires qu'elles suivent, afin qu'elles puissent maintenir la distance nécessaire à la relation de travail qu'elles ont avec les familles. Certaines ONG pensent qu'il est plus facile pour les équipes de

¹¹ Encourage Families in Need of Care and Education, partenaire d'Inter Aide à Manille.



travailler dans la zone où elles vivent, car elles connaissent déjà les spécificités du contexte et les problèmes des habitants, par qui elles sont effectivement bien acceptées en général. Mais ces points positifs ne compensent pas les complications et les risques potentiels liés au fait de travailler dans la zone où l'on vit : elles vont être amenées à connaître des choses intimes sur les bénéficiaires, des « secrets de familles » parfois lourds et elles auront bien du mal à garder la distance nécessaire s'il s'agit de leurs voisins, ou des camarades de classe de leurs enfants. Pour se protéger de ce risque, elles ont parfois tendance à avoir une attitude très directive pour éviter de discuter de questions personnelles avec la famille, et à se concentrer sur la diffusion d'informations plutôt que sur la relation d'accompagnement à proprement parler.

Pour la gestion d'équipe, il est préférable que les accompagnateurs travaillent par groupe de 2 ou 3 par zone, ce qui leur permet de partager leur compréhension de la zone, leurs expériences et de se soutenir mutuellement. Un management participatif est recommandé, afin de soutenir la motivation des équipes, leur esprit d'initiative et de les impliquer dans l'analyse des résultats du programme et dans la conception de nouvelles activités.

L'approche AF est en général une approche innovante dans les pays où nous intervenons, qui sont plus habitués aux programmes de développement communautaire et aux actions caritatives. *A une occasion, cette approche individuelle de développement strictement non caritative a été perçue comme "contre-culturelle" (mais sans doute une des caractéristiques de l'innovation est précisément d'être « contre-culturelle » jusqu'à ce qu'elle soit « appropriée », digérée par la culture qui l'absorbe).* Cependant, *l'approche individuelle ne vise pas à remplacer l'approche communautaire mais bien à la compléter.* Les ONG partenaires, comme les équipes AF, doivent être ouvertes à de nouvelles approches.

Identification des zones cibles

Les équipes AF identifient les « poches de pauvreté » qui existent au sein des quartiers pauvres et des bidonvilles; elles réalisent une cartographie détaillée du quartier (les populations les plus pauvres se regroupent en général dans certaines zones où les conditions d'habitats sont extrêmement précaires mais où bâtir une hutte ou une cabane n'est pas trop cher ou même gratuit : « squatters' areas » sur les lagunes aux Philippines, sur les décharges d'ordures...). L'équipe travaillera de manière systématique avec toutes les familles les plus pauvres (qui représentent en général 20 à 50% de la population du



bidonville) qui acceptent d'être accompagnées, jusqu'à ce que la zone soit entièrement couverte (ce qui est évaluée grâce à la cartographie initiale). Ce processus permet à l'équipe de se concentrer sur les problèmes spécifiques d'une zone, cela crée une émulation au sein de la population dans les domaines de la santé, de la petite enfance et de l'éducation et facilite la diffusion d'information. Cela aide aussi l'équipe à suivre et mesurer les progrès du programme, ce qui contribue à leur motivation et à leur dynamisme.

Nous recommandons donc de choisir des zones relativement restreintes qui peuvent être couvertes dans un temps limité (3 ou 4 ans). Une fois que la zone est couverte, l'équipe peut démarrer sur une nouvelle zone. Comme cela a déjà été mentionné ci-dessus, aujourd'hui aux Philippines les poches de pauvreté sont de plus en plus petites et éparpillées dans le tissu urbain. Ainsi les zones sur lesquelles nous travaillons sont plus petites qu'il y a quelques années, et sont couvertes en un temps plus restreint (1 an ou 2). Quand elle se prépare à clore le travail sur une zone, l'ONG opératrice peut prospecter et sélectionner un nouveau quartier. Ainsi la couverture géographique et la durée du projet peuvent être anticipées et planifiées.

La sélection des familles :

Deux types de familles sont généralement identifiés :

- des familles qui ont surtout besoin d'information et de conseils, qui sont suffisamment actives pour agir une fois qu'elles ont l'information nécessaire (par exemple, si elles sont référées vers un service pour un problème de santé, elles prendront le rendez-vous et s'y rendront en temps et en heure).
- Des familles qui ont besoin d'être accompagnées pour identifier leurs difficultés et besoins, et pour utiliser les services existants.

Les familles de la première catégorie n'ont généralement pas besoin de visites à domicile, et sont donc invitées à des formations et à la permanence sociale, tandis que les familles de la seconde catégorie reçoivent un accompagnement hebdomadaire à domicile. A l'intérieur de cette seconde catégorie, les accompagnateurs identifient les « familles prioritaires » ou les familles à risques, confrontées à des situations psychosociales graves : problèmes de santé grave, violence familiale, abus, maltraitance... Ces familles sont suivies de manière rapprochée par les accompagnateurs, avec l'appui constant du travailleur social et du superviseur technique.



L'équipe de supervision (travailleur social + superviseur+ responsable de programme) doit suivre de près le type de familles sélectionné par les accompagnateurs. Travailler avec trop de « familles prioritaires » en même temps risque de mettre l'accompagnateur dans une situation où il est submergé par le poids des problèmes des familles, ou bien happé par ces familles au détriment des autres familles qu'il doit suivre. Pour que les accompagnateurs puissent être à l'aise dans leur travail, il vaut mieux qu'ils suivent des familles dont les problèmes ont des niveaux de gravités très variés.

Chaque accompagnateur ne peut avoir plus de 15% de familles prioritaires à suivre (soit 5 familles sur 35 familles suivies par accompagnateur).

Les limites de l'accompagnement familial

L'approche familiale a été conçue pour jeter un pont entre les plus pauvres et les services sanitaires, sociaux, et éducatifs existants. Dès lors, un programme d'accompagnement familial ne peut être mis en œuvre que dans des zones où des tels services, privés ou publics, sont potentiellement accessibles pour les familles ciblées. Dans les pays intermédiaires comme l'Inde ou les Philippines, les ressources locales, humaines et financières, permettent à de tels services d'exister, et le rôle d'une ONG internationale n'est pas de se substituer aux initiatives locales. **La valeur ajoutée de l'accompagnement familial est de proposer une approche individuelle permettant de toucher les familles les plus vulnérables qui passent entre les mailles du filet que constitue les réseaux locaux d'organisations publiques et privées travaillant dans des communautés urbaines pauvres.**

L'accompagnement des familles a des limites quant au profil des familles qui peuvent être incluses dans le programme. Le risque est que les accompagnateurs sélectionnent avec des familles dont les problèmes sont au-delà des capacités de l'équipe et au-delà du champ d'intervention du programme (cette tendance à sélectionner des familles hors-cible est facilement compréhensible quand on voit le niveau de pauvreté des zones d'intervention). Les familles qui ne peuvent pas être sélectionnées sont : (elles peuvent toutefois être référées vers des organismes spécialisés, lorsqu'ils existent) :

- les familles qui ont des problèmes de toxicomanies (drogues, alcoolisme¹²)

¹² La fiche de Coopé Sud sur les addictions vient d'être remise à jour en anglais : http://www.interaide.org/pratiques/pages/urbain/petite_enfance/Addictions_revised_A_Carpentier_July_10.pdf et adaptée en français http://www.interaide.org/pratiques/pages/urbain/social/Addictions_Fr_mai_2010.PDF



- les familles où le(s) chef(s) de famille a/ont des problèmes psychologiques ou psychiatriques graves,
- des familles confrontées à de la violence en relation avec le crime ou la délinquance grave,
- des familles où le(s) chef(s) de famille a/ont un handicap limitant toute progression,
- des familles en situation de survie ou SDF, dans la mesure où elles ont besoin d'un autre type de support (soutien d'urgence comme le "Samu social" en France)
- ou des familles itinérantes, ou qui appartiennent à des groupes très marginalisés (les gitans par exemple).

Ces familles peuvent être référées vers des organismes spécialisés qui ont les moyens et l'expertise pour leur fournir un soutien approprié. En résumé, l'accompagnement des familles est efficace pour travailler auprès des populations en grande pauvreté, mais pas pour les populations qui ont un problème de pathologie mentale.

Importance d'un recueil de données rigoureux

L'accompagnement familial est un métier difficile et les équipes travaillent avec des familles souvent confrontées à des problèmes sociaux et psychosociaux lourds (violence, abus, maltraitance, négligence, addictions...). Il est d'autant plus important d'avoir une vision claire des résultats qui sont atteints : c'est important à la fois pour les équipes de travailleurs sociaux, pour qu'ils gardent confiance en eux, et maintiennent un haut niveau de motivation. Et c'est aussi important pour les familles : quand les agents accompagnateurs sont conscients des progrès réalisés par les familles, ils peuvent le dire et le montrer aux familles, pour qu'elles se rendent compte elles-mêmes des progrès qu'elles sont capables de faire, renforçant ainsi leur confiance en soi et leur estime.

L'approche individuelle fournit le cadre (avec le dossier familial) de la collecte de données. Pour avoir une collecte d'information précise et rigoureuse, trois niveaux doivent être pris en compte :

- les agents accompagnateurs doivent être formés pour la visite initiale (construire la relation de confiance, compétences d'observation...), de manière à pouvoir faire une description précise et fidèle de la situation initiale. Cela implique que **les critères de sélection des familles** doivent être clairs et qu'ils aient été suffisamment expliqués est bien compris par tous les accompagnateurs.



- Les dossiers des familles doivent être conçus avec les accompagnateurs de manière à ce qu'ils se l'approprient, et qu'ils les remplissent de manière homogène, afin que les résultats du programme puissent être consolidés de manière fiable dans les rapports d'activités. Des évaluations trimestrielles de la situation des familles doivent permettre de mesurer les progrès, d'ajuster l'intervention, de proposer de nouvelles activités aux familles si besoin, ainsi que de nouvelles sessions de formation pour les équipes.
- Le renouvellement des familles doit être suivi régulièrement. Les familles qui ont atteint les objectifs qu'elles s'étaient fixés, et les familles qui stagnent trop longtemps doivent être « sorties » du programme (elles peuvent bien entendu continuer à utiliser les services proposés par les permanences sociales du programme, et bénéficier des activités de groupes comme les formations communautaires); dans le même temps, de nouvelles familles doivent être sélectionnées et entrées dans le programme.

Recrutement de nouvelles familles

Quand des familles ont atteint les objectifs qu'elles s'étaient fixés, de nouvelles familles peuvent rentrer dans le programme. La durée moyenne d'accompagnement va de 6 à 9 mois (6 mois en Inde, 9 mois en moyenne à Cebu et Antananarivo). La durée varie en fonction du type de problèmes auxquels la famille est confrontée, des capacités de la famille, et de l'expérience de l'accompagnateur, comme le montre l'analyse de la durée d'accompagnement à Manille :

EnFaNCE	2007	2008	2009
Durée moyenne de l'accompagnement familial	6 mois +	7 mois +	8 mois +
Nombre moyen de visite par famille	20	24	25

A Manille, la durée de suivi augmente depuis 2007 tout en restant dans les limites prévues par méthode d'Accompagnement Familial. Cette augmentation de la durée s'explique en 2009 par le temps de formation consacré aux nouvelles recrues et leur adaptation à la méthodologie d'accompagnement : les nouveaux accompagnateurs ont besoin de plus de temps pour établir une relation de confiance avec les familles.

Travail en réseau et référencement

C'est un aspect crucial de la méthode d'accompagnement familial. Les coordinateurs d'équipes et les travailleurs sociaux nouent des contacts, tissent des liens et passent des accords avec les organismes existants dans la zone (services publics de santé et

d'éducation, administration publique pour les papiers d'identité et documents officiels, services privés pour les crèches et le préscolaire, autres organisations spécialisées pour travailler avec des groupes cibles particuliers comme les enfants des rues, ou sur des thématiques particulières : toxicomanie, prostitution...). Un suivi des référencements doit être mis en place au niveau des familles ainsi qu'au niveau de l'organisme, pour évaluer l'efficacité du dispositif. Ce dispositif vise à la fois à permettre aux familles les plus démunies d'avoir accès aux services existants, à maximiser l'utilisation de ces services, à les diversifier et à en augmenter la qualité et l'accessibilité pour les plus pauvres. Ce dispositif joue un rôle clé dans la durabilité des effets de l'action et en termes de réduction de la pauvreté.

Nous savons par expérience que le développement d'un réseau efficace d'acteurs est un processus long et parfois difficile. Les équipes de nos partenaires Sud perdent parfois patience, se mettent à avoir une mauvaise opinion des services existants (en particulier des services publics) et finissent par cesser d'y référer les bénéficiaires. Mais nous pensons qu'il y est important de tenir bon, et d'analyser les dysfonctionnements et les problèmes de ces organismes pour les aider autant que faire se peut à améliorer la qualité et l'accessibilité de leurs services. La plupart du temps, les équipes de ces organismes ont besoin d'être reconnues dans leur travail et si les équipes AF réussissent à établir une bonne relation avec elles, les impliquent dans le projet et les invitent à participer à certaines activités (formations, réunions d'information...), la collaboration peut alors être très positive et efficace.

“Good Governance”: le programme de Cebu, mené en partenariat avec 5 ONG philippines de 2007 à 2010, a ajouté un volet “Good Gouvernance” au programme d'accompagnement familial, à l'initiative de l'une des ONG partenaires, FORGE ; ce volet a pour but de favoriser une gouvernance participative au niveau des quartiers. L'objectif est double : encourager et former les familles très pauvres pour qu'elles deviennent des représentants siégeant dans les comités pour le développement (“Human Development Committees” qui existent au niveau des Barangays — équivalent des mairies de quartier), et sensibiliser les « Local Governance Units » aux besoins des familles vulnérables et exclues afin que plus de ressources et de services leur soient accessibles au niveau du quartier. Bien que le succès de ce volet “Good Governance” dépende de la bonne volonté et de l'implication des élus locaux et puisse être remis en cause à chaque élection, c'est une dimension décisive pour assurer la durabilité des effets de l'action et des initiatives en faveur de la réduction de la pauvreté.



Quelques éléments qui expliquent les progrès rapides des familles bénéficiaires

La plupart des personnes qui travaillent dans les bidonvilles savent combien l'état d'esprit va être déterminant sur la capacité d'une famille à améliorer ses conditions de vie : confiance en soi, optimisme, compréhension des causes des difficultés rencontrées, information sur les services existants et capacité à les utiliser. Le manque de ces capacités (ignorance, fatalisme, manque de confiance en soi, incapacité à participer à des activités ou à prévoir des actions en plusieurs étapes) limite l'accès des personnes très démunies aux services d'éducation, de santé, d'accès à l'emploi et aux dispositifs sociaux, aussi efficaces que ces services et dispositifs puissent être.

La confiance manifestée par l'accompagnatrice va permettre à la famille de faire certaines choses qu'elle n'aurait jamais osé faire d'elle-même. Les bénéficiaires commencent à prendre confiance en eux-mêmes et à se rendre compte que leurs enfants peuvent aller à l'école, être en meilleure santé, et qu'eux-mêmes peuvent chercher du travail. Avec cette attitude positive, les bénéficiaires rentrent dans une nouvelle dynamique qui va leur permettre de maximiser les le soutien et les activités proposées dans le cadre de l'accompagnement.

Ainsi, la première raison qui explique les progrès rapides des bénéficiaires est que **l'accompagnement est personnalisé** et directement ciblé sur les difficultés les plus durement ressenties par la famille.

La deuxième raison est que la famille se met à regarder sa propre situation avec une autre perspective, à travers la **relation d'écoute et de confiance** et l'attention soutenue d'une accompagnatrice. La famille peut développer son potentiel, grâce à l'interaction avec une accompagnatrice professionnelle capable

- d'écouter ses difficultés, de faire preuve d'un intérêt véritable pour la situation de la famille,
- de reconnaître la valeur de la famille, et de croire qu'elle est capable de surmonter ses problèmes
- d'aider la famille à mieux comprendre les causes de certains problèmes,
- de permettre à la famille d'identifier des objectifs simples et concrets qui contribueront à améliorer ses conditions de vie,
- de soutenir la famille pour qu'elle prenne confiance en elle-même et qu'elle prenne des initiatives pour atteindre ses objectifs,



- de l'encourager à faire appel aux services existants pour résoudre ses difficultés et répondre à ses besoins
- de lui permettre de mesurer ses propres progrès ainsi que les objectifs atteints.

Pour ce faire, les équipes AF doivent adopter une attitude particulière envers les familles :

- écoute sans jugement, respect des croyances de la famille, de ses souhaits, ses opinions et décisions (même si l'équipe n'est pas d'accord avec)
- attention soutenue et une confiance réelle dans la capacité de la famille à améliorer sa situation,
- une attitude de soutien non directif (éviter de se positionner en « donneur de leçons » et de proposer des solutions toutes faites¹³)
- respecter la confidentialité.

Une approche strictement non caritative doit être respectée, intégrée par les équipes : ils sont des « facilitateurs » qui vont permettre aux familles de développer leurs capacités afin de résoudre elles-mêmes leurs difficultés et de répondre à leurs besoins, et de progresser vers plus d'autonomie.

Nous avons observé que si, sous la pression, les équipes tombent dans le caritatif, elles subissent alors l'agressivité, des pressions, des manipulations de la part des familles. Ceci peut s'expliquer par le changement de relation induit par un don financier ou matériel : l'accompagnateur prend alors une position parentale devant subvenir aux besoins du bénéficiaire (ce qui peut provoquer l'agressivité de ce dernier si l'accompagnateur refuse de donner de nouveau quelque chose — le concept de « don exceptionnel » étant difficile à comprendre pour la famille)¹⁴.

Nous avons remarqué aussi que des familles ont parfois tendance à manipuler les équipes AF en noircissant leur situation pour essayer d'obtenir un soutien matériel, et qu'elles deviennent agressives parce qu'elles se sentent redevables, dépendantes : le don a modifié la relation de confiance qui existait au préalable entre elles et l'accompagnateur, et les met désormais dans une position inférieure. Si des membres de l'équipe craignent de franchir la

¹³ Le référencement vers des organismes extérieurs doit être proposé uniquement après que la famille a défini ses besoins.



limite de l'approche non-caritative, ils doivent pouvoir se sentir suffisamment confiants pour en parler librement avec l'équipe, les coordinateurs et les superviseurs, afin de pouvoir analyser le problème, exprimer leurs sentiments par rapport à la situation des familles et d'obtenir le soutien adéquat pour gérer la situation de manière appropriée.

La situation des familles cibles : la pertinence de l'approche d'accompagnement familial

Vivre dans la pauvreté affecte l'état psycho-émotionnel de la personne (manque d'estime de soi, manque de confiance en soi, troubles dépressifs...) ainsi que sa manière de penser, d'analyser et de résoudre les problèmes. Etre dans une situation de survie quotidienne affecte la notion que l'on a du temps, et force la personne à se concentrer sur la satisfaction immédiate des besoins au détriment de la réflexion sur les causes possibles de la situation. En d'autres termes, les personnes très démunies sont contraintes de focaliser leur attention sur la résolution de besoins liés à leur survie (nourriture, abri, revenu, protection) et n'ont plus le temps ou l'énergie de réfléchir aux racines de leurs problèmes. Dans une telle situation, il leur est extrêmement difficile de prendre les mesures qui leur permettraient d'améliorer leurs conditions de vie.

Cette focalisation sur les besoins matériels, « physiques » immédiats se reflète également dans le comportement des personnes qui tendent à s'exprimer également par des gestes ou par des passages à l'acte physiques : ceci explique l'incidence élevée de violences verbales ou physiques, négligence, maltraitance, toxicomanies... ainsi que la difficulté qu'ont ces familles à demander de l'aide de manière appropriée.

Dans un tel contexte, une approche individualisée est particulièrement adaptée. La plupart de ces familles très démunies ne sont pas capables de prendre des initiatives ou de demander un soutien de manière adéquate. Par exemple aux Philippines, beaucoup disent qu'elles n'utilisent pas les services existants parce qu'elles sont trop « timides ». En fait, elles sont paralysées par la peur (en Inde, comme ailleurs, certaines familles ne sont jamais sorties du bidonville, certaines ne sont même jamais sorties de la zone du bidonville où elles vivent, de leur ruelle même...). C'est pourquoi les équipes d'accompagnatrices doivent aller vers ses familles, les rencontrer à domicile pour les informer sur le programme et leur proposer des visites hebdomadaires et d'autres activités (discussions de groupes, ateliers

¹⁴ Dans ce genre de cas, nous avons pu observer que certaines familles deviennent jalouses si l'animateur a donné quelque chose à une autre famille (et certaines en arrivent même à le menacer). Ce type de



parents-enfants...). Une fois qu'une relation ouverte et de confiance s'est établie, et une fois qu'elles sont capables d'atteindre quelques objectifs concrets, mêmes petits, la plupart des familles bénéficiaires commencent à être capables de prendre des initiatives, d'aller elles-mêmes à la permanence sociale demander du soutien ou des renseignements. Ce processus est la première étape vers l'acquisition et le renforcement de capacités de résolution de problèmes, de planification de l'action, et plus globalement, vers une plus grande confiance en soi permettant à la famille de prendre des initiatives et d'améliorer durablement sa situation.

Malgré le référencement assuré par le programme, certaines familles ont peur d'aller dans les centres de santé ou à l'hôpital pour accéder aux soins (elles ne savent pas comment s'y rendre, comment faire ...) ce qui peut les empêcher de régler le problème en question. Pour une première visite dans ces centres, il peut être possible pour l'agent de terrain d'accompagner les familles dans leurs accès aux soins afin d'assurer l'efficacité du référencement. Cela ne peut être fait pour chacune des familles pour des raisons évidentes de temps mais lorsque cela représente un réel frein à l'avancement de la famille, cette solution peut être envisagée. Cela se pratique notamment de manière ponctuelle pour certaines familles à Cebu.

Dans le contexte du travail social aux Philippines ou en Inde, la plupart des organisations mettent en œuvre des programmes de développement communautaire. Si de tels programmes peuvent être très efficaces dans certains cas (accès à l'eau, électrification et assainissement d'un quartier, construction d'infrastructures collectives...) ils n'apportent pas de réponse durable pour les personnes vivant dans l'extrême pauvreté puisque la plupart d'entre elles ne sont pas capables de participer ou de s'impliquer dans ces programmes. Un renforcement individualisé des capacités paraît être l'approche la plus efficace pour obtenir des résultats durables. L'appui familial part de là où la famille en est, respecte le rythme de la famille et l'aide à s'appuyer sur ses ressources internes pour développer ses capacités et améliorer par elle-même sa situation. C'est tout le contraire d'une approche caritative qui mettrait le bénéficiaire dans une position de dépendance et de passivité – ce qui serait contraire à l'objectif de l'accompagnement familial, qui est précisément de favoriser l'autonomie des familles.

réaction fait penser à une relation très infantile de la famille à l'animateur.

Juillet 2006 – Mise à jour février 2010 – 26



PRATIQUES

Réseau d'échanges d'idées et de méthodes pour des actions de développement

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

Pourquoi est-ce pertinent d'associer à l'AF des activités sur la relation parents-enfants

Dans l'accompagnement familial, une attention particulière est donnée aux jeunes enfants, qui sont souvent les premiers à être affectés par les difficultés familiales. Les enfants ainsi que les relations parents-enfant sont de très bons indicateurs de la situation générale de la famille. Les enfants, en particulier les plus jeunes, sont de bons « points d'entrée » pour établir une relation avec la famille.

Devant chaque étape du développement de leur enfant, les parents revivent les expériences positives ou négatives de leur propre enfance, y compris les relations qu'ils avaient avec leurs propres parents. C'est pourquoi les parents ont tendance à livrer facilement leurs problèmes lorsque l'accompagnatrice amène la discussion sur leurs enfants, sur l'impact que les problèmes ont sur eux, et écoute attentivement et sans jugement ce que les parents ont à dire sur leur expérience. Pour beaucoup de bénéficiaires, c'est aussi la première fois où ils ont l'occasion d'exprimer des souvenirs et d'être écoutés sans être jugés. Les difficultés émotionnelles que certains essaient d'exprimer physiquement (par des passages à l'acte, des comportements violents, des troubles psychosomatiques...) peuvent alors être exprimées verbalement. C'est une étape importante vers plus de stabilité intérieure, vers plus de confiance en soi et vers une meilleure compréhension des problèmes auxquels ils sont confrontés.

Cette expérience leur donne le sentiment d'être soutenu, le sentiment de leur propre valeur, leur apporte du soulagement et un sentiment d'espoir.

C'est pourquoi, lorsqu'une accompagnatrice discute de sujets concernant l'enfant avec une famille « prioritaire » ou une famille « résistante »¹⁵, la plupart des parents réagissent très positivement. Ils se sentent plus à l'aise avec l'accompagnatrice et confient plus volontiers leurs soucis personnels. C'est une manière indirecte de parler des causes plus profondes qui bloquent le progrès de la famille ; c'est une manière d'accélérer la confiance qui s'établit entre l'accompagnatrice et la famille et cela dynamise souvent le travail d'accompagnement. Des activités spécifiques centrées sur la relation parents-enfant (comme les ateliers créatifs aux Philippines ou les ateliers d'éveil à Antananarivo) sont très efficaces pour apporter des changements positifs au sein de la famille, car elles encouragent l'expression des ressentis,

¹⁵ On qualifie une famille de « résistante » lorsqu'elle accepte de rentrer dans le programme mais ne montre pas de réelle implication dans les activités et garde une certaine distance avec l'équipe.



facilite le développement de l'enfant, préviennent la négligence et la maltraitance ainsi que la violence intrafamiliale en général.

Pour ce qui est de la relation particulière mère-enfant, on sait qu'une mère doit avoir suffisamment d'estime de soi et de stabilité affective pour donner à son enfant les soins nécessaires et répondre à ses besoins physiques et affectifs tout en y prenant plaisir. Cela signifie qu'elle doit accepter de focaliser son attention sur quelqu'un d'autre qu'elle-même et mettre ses propres besoins en retrait pour un temps. Cette situation est un défi pour toutes les mères. C'est pourquoi il est généralement plus difficile pour les mères qui ont des problèmes affectifs et émotionnels de donner les soins nécessaires à leur(s) enfant(s). Dans ces cas, les mères risquent (1) de développer des troubles dépressifs qui peuvent favoriser la négligence, car elles ont du mal à s'occuper de leur enfant, (2) de ressentir de la violence envers l'enfant (même sans passer à l'acte), ce qui provoque honte et anxiété, (3) d'être violentes avec leur enfant.

Observer le comportement de l'enfant donne donc des indications sur l'état émotionnel de la mère. Proposer à ces mères de participer avec leur enfant à des ateliers qui visent à soutenir la relation mère-enfant, est souvent une manière intéressante d'aider les mères, de les aider à mieux s'occuper de leur enfant et à se sentir capables d'être une mère suffisamment bonne. Au-delà de la relation mère-enfant, certains signes, tel que la manière qu'elles ont de prendre soin d'elles-mêmes, de leur maison, leur posture physique, leur état d'esprit, leur humeur, reflètent aussi l'évolution de l'estime que ces femmes ont d'elles-mêmes.

Ainsi les programmes d'éveil de la petite enfance et les programmes d'accompagnement des familles sont très complémentaires et renforcent mutuellement leurs résultats¹⁶.

Les besoins de l'équipe d'accompagnement

La supervision du travail d'accompagnement

Les équipes des programmes AF — en particulier les accompagnatrices — sont exposées, dans le cadre de leur travail, à des situations familiales très lourdes. Elles ont une position spécifique, dans la dynamique familiale et joue un rôle qu'elles ont besoin de clarifier afin de ne pas être trop affectées par les situations qu'elles rencontrent et les émotions que cela

¹⁶ C'est pour cela que, en fonction des objectifs et des moyens du programme, les ateliers parents-enfants *peuvent* être proposés à *toutes* les familles vivant dans la zone, qu'elles aient ou non des difficultés particulières dans la relation avec leurs enfants.



provoque en elles (se sentir responsables, se sentir coupables, ressentir de la colère, de la peur, de la tristesse, de la haine, du désespoir...). Les équipes ont besoin d'un soutien technique approprié pour analyser les situations ainsi que leur position et leur relation avec les familles.

Les superviseurs doivent organiser régulièrement des réunions de débriefing « pré-visites » et « post-visites » ainsi que des études de cas hebdomadaires, pour aider les équipes terrain à analyser les situations des bénéficiaires et leurs difficultés, à garder une distance professionnelle et à éviter de juger ces familles ou au contraire de s'impliquer émotionnellement dans leur problématique. Aider les accompagnatrices à comprendre *objectivement* les besoins des familles, à définir un plan d'accompagnement précis sont des moyens efficaces pour leur permettre de garder une attitude professionnelle. Les coordinateurs et superviseurs doivent donc rester proches du terrain et accompagner régulièrement les accompagnatrices dans leurs visites terrain (nous recommandons d'ailleurs que les coordinateurs eux-mêmes suivent quelques familles, afin de conserver une expérience terrain en continu).

Les coordinateurs et superviseurs doivent être professionnels et spécifiquement formés (travailleurs sociaux, assistantes sociales, psychologues...) pour pouvoir superviser les accompagnatrices et les aider à gérer les cas difficiles.

Les responsables de programmes ou consultants techniques peuvent à leur tour assurer la supervision des coordinateurs et superviseurs. Mais, que prévoir pour la supervision des responsables de programme, s'il n'y a pas d'expertise en interne ?

Comme mentionné ci-dessus, à Cebu, des sessions hebdomadaires d'«Analyse de la Pratiques Professionnelle» sont animées au sein de chaque ONG partenaire (SACMI, FORGE, VINE, SAMA) par le coordinateur de l'équipe de l'ONG opératrice avec l'appui et la supervision d'un membre de l'équipe d'appui technique de STePS (un psychologue ou un assistant social expérimenté). Une à deux fois par an, des sessions de «stress management» sont également organisées avec un psychologue consultant extérieur : les agents de terrain peuvent y aborder en toute sécurité et confidentialité les difficultés professionnelles qu'ils rencontrent et qui résonnent parfois avec leur situation et leur histoire personnelle. A Manille, l'équipe d'EnFaNCE bénéficie de sessions hebdomadaires d'étude de cas («case conferences») avec la responsable de programme ainsi que de sessions mensuelles de



supervision en groupe avec une psychologue clinicienne (qui propose aussi ponctuellement des sessions individuelles de supervision en fonction des besoins des membres de l'équipe).

A Antananarivo, Madagascar, le programme a mis en place « l'exercice du triangle » un système régulier de visites sur le terrain par deux, suivi d'un débriefing animé par une 3^e personne qui aide les deux autres dans le débriefing (d'autres agents accompagnateurs peuvent être là également mais assistent au débriefing sans y intervenir) ainsi qu'un système de jeu de rôle¹⁷ permettant aux accompagnateurs d'analyser leur travail, de comprendre et de résoudre, en s'entraînant, les difficultés qu'ils peuvent rencontrer avec certaines familles.

La formation initiale et continue

Pour pouvoir mener leur travail à bien, les équipes d'accompagnatrices doivent recevoir une formation spécifique. Avant qu'elles commencent à travailler dans la zone, une **formation initiale** leur est donnée sur les différents aspects du travail d'accompagnement des familles. Voici par exemples les différents thèmes de formation pour les programmes philippins :

- L'accompagnement familial : les principes, l'approche, les règles, l'utilisation des outils de suivi des familles (dossier & fiche familiale), les étapes principales de mise en œuvre d'un programme dans une nouvelle zone, évolution d'un programme AF dans le temps, suivi et évaluation d'un programme AF.
- La santé : les maladies courantes, automédication et remèdes familiaux, les méthodes modernes d'espacement des naissances, suivi prénatal et post-natal, les soins parentaux, la nutrition et la malnutrition, la vaccination, la tuberculose¹⁸
- Le développement de l'enfant : les étapes du développement psychomoteur de l'enfant, le rôle et l'importance du jeu et de la créativité, comprendre le comportement de l'enfant, les droits de l'enfant, identification des retards de développement, identification des cas de maltraitance et d'abus ; les relations parents-enfants ; les étapes du développement psychologique de l'enfant¹⁹

¹⁷ En ligne sur Pratiques :

http://www.interaide.org/pratiques/pages/urbain/social/AF_Tana_2007_ex_triangle_jeuxderole.pdf

¹⁸ Une partie de ces formations est en ligne dans la section URBAIN / Social du site Pratiques sur http://www.interaide.org/pratiques/pages/urbain/social/enfance_FDP_list_of_pulong.htm

¹⁹ Voir la formation « Child Psychology » (mise à jour 2009 de la formation Coopé Sud 2000) sur http://www.interaide.org/pratiques/pages/urbain/social/coope_sud_sommaire.htm ou la Formation Petite Enfance (Coopé Sud / Inter Aide Madagascar) en ligne sur http://www.interaide.org/pratiques/pages/urbain/social/petite_enfance_sommaire.htm



- Les relations intrafamiliales : communication intrafamiliale, rôles et dynamique dans la famille, parentalité, relation de genre, alcoolisme et toxicomanie, violence familiale.
- Conduire des visites à domicile : communication, counselling, code éthique pour les accompagnatrices²⁰, étude de cas (y compris jeux de rôle et analyse de cas).
- Documents administratifs : comment se procurer un acte de naissance, un certificat de mariage ; délinquance, et autres problèmes légaux.
- Animation de réunions : si les accompagnatrices doivent mener ce genre d'activités.

La formation initiale dure environ 2 semaines et est conduite par des formateurs internes et externes. Mais il est important d'organiser régulièrement des formations continues sur ces sujets dans la mesure où les accompagnatrices n'ont en général pas de formation préalable dans le domaine social, sanitaire ou éducatif. Des membres de l'équipe peuvent participer à des formations internes ou externes, avec un feed-back pour toute l'équipe et une discussion sur l'application effective des nouvelles compétences dans le travail d'accompagnement des familles. Des visites des organismes existants dans les quartiers et auxquels le programme référence les bénéficiaires sont également organisées pour que les équipes se rencontrent, se coordonnent et tissent des liens.

Au-delà de ces formations formelles, une **formation continue sur le terrain** est systématiquement organisée, pour que les accompagnatrices appliquent dans leur travail les compétences acquises en formation et pour qu'elles acquièrent la pratique nécessaire. A Cebu aux Philippines, Inter Aide a constitué une équipe d'appui technique, STePS, composé de spécialistes locaux et expatrié (ergothérapeutes, éducateurs spécialisés, travailleurs sociaux, psychologues²¹) dont la mission est de concevoir des formations adaptées aux différents partenaires (ONG et autres organismes). Voici quelques unes des observations de cette équipe spécialisée :

« Pendant les 6 premiers mois, une nouvelle accompagnatrice doit bénéficier d'une formation technique intense ainsi que d'une formation pratique sur le terrain (en particulier au tout début d'un programme). Cet appui technique initial vise à communiquer à l'accompagnatrice toutes les connaissances et compétences nécessaires : une formation initiale semble être la clé pour assurer un travail de qualité et pour prévenir toute

²⁰ Voir en ligne le « code éthique pour les accompagnatrices familiales, sur PRATIQUES :

http://www.interaide.org/pratiques/pages/urbain/social/enfance_ethical_standards.pdf

²¹ D'autres programmes ont également constitué des équipes techniques spécialisées, notamment Swabhimaan à Pune en Inde.



incompréhension ou dérive de la méthode, et attitude inappropriée avec les familles. En associant des ateliers de travail et de réflexion et une supervision régulière de la pratique sur le terrain, ainsi que des études de cas hebdomadaires, les accompagnatrices sont en mesure d'avoir une compréhension plus profonde et une maîtrise plus rapide de leur travail, de leur rôle et de l'essence d'un travail d'accompagnement familial. Les réactions de frustration, de découragement ou au contraire la tendance à avoir un comportement directif avec les familles peuvent être discutés et corrigés au fur et à mesure. Après ce processus de formation sur le terrain pendant 6 mois, l'équipe technique peut espacer son appui et concentrer son intervention sur des cas particuliers nécessitant un appui professionnel spécifique ».

Une étude a montré que pour atteindre un niveau de qualité satisfaisant, une nouvelle accompagnatrice devait bénéficier de 2 demi-journées de formation sur le terrain par semaine pendant les 3 premiers mois, puis d'une demi-journée hebdomadaire du 4^e au 6^e mois, puis de deux demi-journées par mois du 7^e au 12^e mois. Pendant la deuxième année, la formation pratique sur le terrain peut être réduite à une ou deux demi-journées par mois.

Un « niveau de qualité suffisant » signifie que l'approche d'accompagnement a été bien comprise, et que l'équipe d'accompagnatrices est capable d'avoir une compréhension fine des situations, besoins et capacités des familles.

Cela signifie aussi que les accompagnatrices sont capable de développer leur capacités d'écoute active et d'analyse, et de définir la meilleure approche pour accompagner chaque famille : suivi hebdomadaire à domicile, information et référencement, invitation à la permanence sociale ou à participer à des réunions, des formations ou des ateliers spécifiques. Ainsi, l'équipe peut identifier la meilleure façon d'accompagner chaque famille, ce qui permet de toucher un plus grand nombre de bénéficiaires.

Au fur et à mesure que l'équipe d'accompagnatrices grandit, les accompagnatrices les plus expérimentées peuvent superviser les nouvelles recrues et leur fournir les conseils nécessaires pour les aider dans leur travail. C'est une garantie de la qualité du travail sur le moyen et long terme. Ainsi, lorsque les premières accompagnatrices sont formées, les besoins en soutien technique diminuent et le maintien de la qualité peut être atteint plus rapidement. On ne peut pas encore donner de manière précise la fréquence du suivi requis pour une équipe plus ancienne. Mais nous pensons que pour de nouvelles



accompagnatrices rejoignant une équipe existante et expérimentée, le temps de soutien technique externe nécessaire pourrait être divisé par 2 ou 3.

Organiser des ateliers de travail annuels²² avec des ONG partenaires et d'autres organismes sur les thèmes liés à l'accompagnement des familles est très efficace en terme de partage d'expériences, d'outils et de méthodes, et pour analyser les résultats et les avancées des programmes et les moyens de les améliorer. Cela s'est fait à Cebu dans le cadre du consortium Inter Aide – SACMI – FORGE – VINE – SAMA – StePS²³, et également en Inde. Organiser des visites d'autres programmes d'accompagnement des familles pour les équipes terrain s'est également avéré très productif.

Les permanences sociales²⁴

Une permanence sociale devrait être ouverte dans chaque zone couverte par un programme d'accompagnement des familles. Ces permanences sont ouvertes à des horaires qui conviennent aux familles ciblées (et pas uniquement à celles qui bénéficient d'un suivi à domicile) et fournissent aux habitants des informations sur les questions d'ordre social (éducation, santé, petite enfance...) des référencements à d'autres organismes et des services de conseil. Ces permanences sociales sont également un lieu où les accompagnateurs peuvent avoir une session de conseil en toute confidentialité, avec des familles également suivies à domicile. Ces permanences sont ouvertes quelques heures par semaine. Les services proposés, les horaires sont affichés dans les quartiers et doivent être clairement et largement diffusés auprès de toutes les familles, services et autorités des quartiers ([affiches à mettre dans les écoles, postes de santé, administrations locales, autres ONG, etc.](#)²⁵).

Ces permanences doivent être situées au cœur de la zone, afin d'en faciliter l'accès par les populations. Elles peuvent également servir de bureau pour les accompagnateurs. Parfois, les permanences sont organisées dans des bâtiments municipaux (barangays aux Philippines) ou communautaires (écoles, centres de santé, temples, églises...).

²² Des comptes-rendus d'ateliers au Nord et au Sud (Philippines, Inde) sont en ligne sur le site Pratiques : <http://www.interaide.org/pratiques/pages/urbain/social/social.html#rencontres>

²³ Dans le cadre d'un cofinancement Union Européenne qui a démarré en 2007 et prend fin en juin 2010

²⁴ « Counselling centres » ou « social guidance centres » sur les programmes anglophones.

²⁵ Les affiches du programme de Antananarivo ; Madagascar

http://www.interaide.org/pratiques/pages/urbain/social/koloaina_affiches_Fr_2009.PDF



Des annuaires par quartier et par ville, de tous les services vers lesquels la population peut être référée (centres de santé, hôpitaux, services sociaux, coopératives, organisations spécialisées, centres d'urgence, etc.), avec les adresses exactes, les n° de téléphone, les horaires précis et à jour, doivent être constitués et connus de tous les accompagnateurs et présents dans toutes les permanences sociales.

Une fois qu'une zone est couverte et que l'équipe se retire, la permanence reste ouverte quelques heures par semaine afin de maintenir un service social accessible aux habitants de la zone. La fermeture des permanences sociales est décidée au cas par cas par les équipes AF. **A ce moment, des copies de l'annuaire de tous les services existants doivent être remises aux autorités locales** (mairies de quartier...) ainsi qu'aux organisations communautaires (religieuses, autres ONG...) pour qu'elles continuent d'y référer les familles qui en ont besoin. L'annuaire remis par les ONG partenaires de Cebu à l'issu du programme est en ligne²⁶.

Outils de suivi

Toutes les activités mises en œuvre par le programme sont suivies de manière rapprochée de manière à pouvoir suivre l'évolution du programme et ses effets à tous les niveaux :

- au niveau des familles (résultats quantitatifs et qualitatifs)
- au niveau de la zone (couverture géographique)
- travail en réseau et coordination avec les organismes privés et publics

Les outils de suivi (« family form » ou fiches familiales, cartographie de la zone, fiches de suivi des référencement...) reflètent aussi les progrès et l'autonomie de l'équipe²⁷.

L'évaluation d'un programme d'accompagnement familial

Evaluation quantitative

L'évaluation des résultats quantitatifs est faite à partir de plusieurs données :

- la couverture géographique de la zone

²⁶ http://www.interaide.org/pratiques/pages/urbain/social/CEBU_SACMI_Directory_of_Helping_Agencies.pdf



- l'évolution du nombre de familles sorties par rapport au total de familles cibles.

Au début d'un programme d'accompagnement familial, une enquête initiale est réalisée sur la zone pour identifier les poches de pauvreté. Ensuite, les équipes évaluent la population totale vivant dans la zone et estimer le nombre de familles très pauvres, qui constitueront la population cible de référence (et représentent en général 20 à 50% de la population totale, selon les zones). Le coordinateur du programme prend ces chiffres comme référence pour mesurer l'évolution du programme, mais aussi pour décider du nombre d'accompagnateurs à assigner sur la zone. Une fois qu'une zone est couverte, le programme stoppe ses activités et se déplace sur une nouvelle zone (habituellement, une accompagnatrice continue d'assurer une permanence sociale sur la zone pendant quelques heures chaque semaine, afin de maintenir un service social à la disposition des habitants du quartier).

Voici l'exemple de tableau donnant les résultats d'une évaluation de zone aux Philippines :

²⁷ Voir Annexe 1 – Voir aussi les outils en ligne sur le site Pratiques (fiche familial Antsirabe, Family form, Inde...)



2003-2004	Zone1	Zone 2		Zone 3	Zone 4	Zone 5	Manila Port	Cebu (Talisay, Mandaue, Cebu)	Cebu (Alaska)	Total
ONG partenaire	Lingap	Lingap	Lingap	Lingap	Lingap	Lingap	Tipa/Enfance and Hope	Bidlisiw	Sacmi	-
Date de début et fin de l'AF	97 (fin en 2002)	97 (fin en 2002)	2001	2001	2001	2002	2003	Mars 03	Avril 04	-
Estimation de la population des quartiers	15 000	8 000	8 500	10 500	4 400	6 600	8 000	50 000	12 300	123 300
Du nb total de familles	2 800	1 450	1 700	2 135	886	1 333	1 600	7 784	2 100	21 788
Estimat° du nb de familles cible au début du projet (et % par rapport à la pop totale)	800 (28%)	620 (43%)	510	641	400	526	320 (20%)	2 730 (35%)	800 (38%)	7 347 (34%)
			2077 (34%)							
Familles sorties (= couvertes) et % par rapport à la pop. cible	955 depuis 1998 (136%)		2203 depuis 2001 (106%)				133 (42%)	242 (0.8%)	28 (0.3%)	3 561 (48% des familles cibles)

Evaluation qualitative

Mesurer les résultats d'un programme d'accompagnement des familles n'est pas une tâche facile. L'accompagnement familial vise à permettre à des familles très démunies de répondre à leurs besoins vitaux dans les domaines de la santé, l'espacement des naissances, l'éducation, le développement de la petite enfance, la communication intrafamiliale... Les progrès de la famille sur le plan des attitudes, des capacités de communication, de la confiance en soi font partie du processus global de développement et contribue directement à l'atteinte des objectifs plus concrets (santé, éducation...). Ce type de progrès est difficile à mesurer.

Les équipes utilisent des fiches familiales, des fiches d'évaluation et d'autres outils de suivi pour évaluer la situation des bénéficiaires, leur niveau de pauvreté ainsi que leur évolution (les fiches familiales ont été développées et testées dans plusieurs pays).²⁸

²⁸ STePS, l'équipe d'appui technique à Cebu, a réalisé un document "Family Development Approach" présentant l'approche familiale mise en œuvre à Cebu ainsi que la plupart des outils utilisés par le programme pour suivre et évaluer les activités. En ligne en anglais sur le site Pratiques <http://www.interaide.org/pratiques/pages/urbain/social/social.html>

Ces outils ne sont pas parfaits et peuvent certainement être améliorés. Dans tous les cas, ils ne permettent certes pas une évaluation « scientifique » de la situation des familles et de leurs progrès. En effet, on travaille sur de l'humain, et on cherche à **estimer des progrès humains**, il ne s'agit pas de compter des plants d'arbres ou des doses de vaccins administrées. Contrairement aux programmes d'éducation ou aux programmes de santé publique, pour lesquels des indicateurs ont été testés et validés au niveau international depuis des décennies, ou même des programmes de microfinance pour lesquels des indicateurs, outils et "bonnes pratiques" sont examinés et validés internationalement depuis 15 ou 20 ans, les programmes d'accompagnement familial ne peuvent que partager et se baser sur leurs propres expériences, et sur le savoir acquis par essai-erreur²⁹.

Les programmes d'accompagnement familial évaluent les progrès des familles sur le plan des **objectifs concrets** qui peuvent être atteints dans un laps de temps donné (vaccination des enfants, demande d'acte de naissance, suivi prénatal...) sur le plan des objectifs concrets qui peuvent être atteints pendant la durée de l'accompagnement, mais dont le maintien ne peut qu'être **mesuré dans le temps** (comme pour l'éducation par exemple, dans le sens où un enfant peut être scolarisé au moment où la famille sort de l'accompagnement, mais qui pourrait être déscolarisé quelques mois plus tard ; ou pour le planning familial : une mère peut être sous planning au moment de la sortie et arrêter quelques temps plus tard) : c'est pour cela que certains programmes, comme c'est le cas à Cebu, ont décidé d'effectuer une 3^e évaluation « post sortie » 6 mois après la sortie de la famille du programme, de manière à avoir une **estimation** de la durabilité des progrès réalisés par les familles. Cela reste une estimation, car cette dernière évaluation ne donne qu'une nouvelle "photo" de la famille à un **instant t** (d'où le nom de « photo de famille » donné par les programmes d'IA à Madagascar à la fiche d'évaluation de la situation socio-économique des familles).

Les programmes d'accompagnement familial cherchent aussi à évaluer des **objectifs beaucoup plus subtils** tels que l'amélioration des relations parents-enfants, ou des relations maritales (le programme de Cebu a conçu un questionnaire pour évaluer la qualité des relations familiales), l'amélioration de **l'estime de soi, de l'autonomie de la famille et**

²⁹ Inter Aide, Initiative Développement et Essor (et dans une moindre mesure, Enfants et Développement) ont partagé les outils et méthodes de leurs programmes d'accompagnement familial dans le cadre du Réseau Pratiques, et ont capitalisé sur leurs expériences depuis 1997. Tous les outils et les fruits de la capitalisation sont en accès libre sur le site Pratiques en français <http://www.interaide.org/pratiques/> et en anglais: http://www.interaide.org/pratiques/pages/presente/present_english.html



de la capacité de la famille à maintenir ses progrès dans le temps et continuer à progresser. Ces objectifs plus subtils ne peuvent être évalués que de manière intuitive et subjective. Pour réduire ce “biais”, l'évaluation de sortie de chaque famille est discutée et validée en équipe.

La fiche familiale

Les indicateurs des résultats concrets sont reliés à un nombre précis de familles sélectionnées sur différents critères relatifs à leurs besoins vitaux.

L'inventaire de ces familles et des besoins identifiés donne une description fiable de la situation initiale et permet d'évaluer les résultats du programme de manière simple et fiable. Des fiches familiales individuelles (*cf. annexe 1*) ont été conçues pour noter ces informations. La consolidation de ces informations donne une image globale d'un programme AF (profil général de la population cible, type de problèmes rencontrés dans la zone, services disponibles...), de son évolution, de ces succès et de ses faiblesses, et permet aux responsables de programme d'analyser la situation et de proposer les améliorations nécessaires.

Voici un résumé des problèmes les plus fréquents rencontrés par les familles (bien que des problèmes psychosociaux lourds — alcoolisme, toxicomanie, handicap, maladie incurable, troubles psychiatriques — soient aussi pris en compte dans l'analyse de la situation initiale de la famille³⁰, ils ne sont pas inclus dans ce tableau car ils ne peuvent pas être pris en charge dans le cadre d'un suivi de 6 à 8 mois).

Santé	Education	Documents administratifs	Problèmes psychosociaux	Problèmes économiques
- pas de suivi prénatal post natal - Accouchement à domicile - Naissances rapprochées - Vaccination incomplète ou pas de vaccination	- enfants en âge préscolaire non scolarisés - enfants en âge scolaire non scolarisés / en échec scolaire / en abandon scolaire - Enfants (souvent les filles) âgés de 7-14	- Pas d'acte de naissance (nécessaire pour inscrire les enfants à l'école) - Pas de « ration card » donnant accès à qq produits à prix subventionné (Inde) - Pas de carte d'identité (nécessaire pour accéder	- Problèmes liés à l'argent: la personne qui gagne le revenu principal ne le partage pas avec le reste de la famille / mauvaise gestion du budget familial - Familles monoparentales: femmes élevant seules leurs enfants, femmes	- Chômage - Revenu insuffisant, et/ou irrégulier - Pas d'épargne - Pas de projet professionnel - Pas d'expérience / pas de formation professionnelle

³⁰ pour d'éventuels référencement si des organismes spécialisés sont accessibles.

³¹ Rhume, toux, fièvre, trouble digestifs, maladie de peau...

³² Ce point, qui affecte la santé de la famille, touche en fait à des problèmes psychosociaux : en effet, dès que la mère (qui est en général chargée de l'entretien de la maison) retrouve ou développe confiance en soi, dynamisme et retrouve de l'espoir, elle prend meilleur soin d'elle-même, de sa maison et de l'hygiène de ses enfants.

<ul style="list-style-type: none"> - Malnutrition, diarrhée chez les jeunes enfants - Pas de connaissance ou préjugés négatifs sur les méthodes modernes d'espace des naissances - Pas de connaissance ou difficulté à reconnaître les maladies les plus courantes³¹ - Tuberculose - MST et SIDA - Les parents ne connaissent pas les services de santé existants dans la zone ou n'osent pas s'y rendre - Manque d'hygiène³² 	<ul style="list-style-type: none"> non scolarisés et travaillant à la maison - Adolescents illettrés/déscolarisés, et sans formation professionnelle - En cas d'échec scolaire, les parents ne sont pas en mesure d'aider leurs enfants à faire leurs devoirs, et ne peuvent pas payer pour des cours de soutien scolaire - Enfants (souvent les filles aînées) qui ne vont pas à l'école car elles doivent garder leurs petits frères et sœurs. 	<ul style="list-style-type: none"> à certains emplois) - Pas de titre de propriété ou de contrat de location - Pas de connaissance sur les documents administratifs nécessaires et sur les moyens de se les procurer 	<ul style="list-style-type: none"> divorcées, veuves - violence domestique - Enfants maltraités - Abus sexuels - Enfants qui travaillent - Mariages forcés - Dot astronomique demandée par la belle-famille (Inde) - Troubles dépressifs - Difficulté à identifier les besoins de la famille, à prendre des initiatives, à prévoir et planifier des actions - Délinquance juvénile / prostitution - Des membres de la famille sont impliqués dans des activités criminelles 	<ul style="list-style-type: none"> - Surendettement - Pas d'accès au microcrédit - Mauvaise gestion du budget familial ou ignorance sur comment gérer le budget familial - Habitat précaire et/ou insalubre
--	--	---	--	---

Le travail engagé par l'accompagnatrice avec la famille doit permettre d'analyser les causes des problèmes afin de planifier les actions nécessaires pour les résoudre, et de faire correspondre un objectif à chaque problème. (Enfant déscolarisé => faire faire l'acte de naissance => épargner => inscrire l'enfant à l'école / en préscolaire). Pour chaque objectif, le niveau d'achèvement doit être clairement stipulé. Par exemple, l'objectif « suivi prénatal » est considéré comme achevé une fois que la mère est informée de l'utilité d'un suivi prénatal, qu'elle sait où aller pour en bénéficier, qu'elle a commencé à se rendre aux visites prénatales et qu'elle a décidé où elle accouchera. Il est inutile d'attendre que la naissance ait effectivement lieu pour considérer que l'objectif est atteint (puisque une grossesse dure 9 mois et qu'un accompagnement dure entre 6 et 9 mois, attendre la naissance de l'enfant pour considérer que la famille a atteint cet objectif ne ferait qu'allonger artificiellement la durée de l'accompagnement).

Le suivi-évaluation des résultats doit se faire parallèlement à l'évaluation d'autres aspects tels que les attitudes, la capacité à faire des projets, la communication intrafamiliale, les comportements, la confiance en soi. Ainsi on aura une image complète des progrès de la famille, ce qui constituera une base fiable pour évaluer l'autonomie de la famille, et la durabilité des effets de l'accompagnement.

L'évaluation qualitative se base sur :

- la qualité du progrès de la famille : l'évolution de la situation de la famille depuis son entrée dans le programme est évaluée à partir du dossier familial. L'importance des progrès ou la stagnation est évaluée à la sortie de la famille

Sortie ++ : les objectifs prioritaires fixés au début de l'accompagnement ont été atteints, les progrès sont estimés durables.

La famille a une source de revenu régulière qui lui permet de subvenir à ses besoins.

Les parents s'entraident et partagent les responsabilités familiales & économiques.

La famille s'est montrée motivée pendant l'accompagnement et a participé aux activités communautaires proposées.

Elle peut recourir aux services existants et est capable de prendre les initiatives nécessaires en cas de crise ou d'urgence.

Sortie + : plus de la moitié des objectifs fixés au début de l'accompagnement ont été atteints. Les objectifs non atteints ne sont pas des problèmes mettant la famille et les enfants en danger.

La famille a une source de revenu irrégulière mais parvient à subvenir à ses besoins vitaux.

Elle peut recourir aux services existants et est capable de prendre les initiatives nécessaires. Mais la solidité de la famille est estimée incertaine en cas de crise ou d'urgence.

Sortie =+ : les objectifs prioritaires fixés au début de l'accompagnement n'ont pas été atteints, malgré le suivi et le soutien apporté à la famille tout au long de l'accompagnement à domicile.

La famille a néanmoins pris conscience qu'elle pourrait améliorer sa situation, et sait qu'elle peut recourir aux services de la permanence sociale si besoin.

Sortie = : pas de changement dans la situation de la famille.

Voici un exemple philippin de tableau d'analyse des sorties :

	2004 / 2005							Total 04/05
	Lingap	EnFaNCE	Bidlisiw	Sacmi				
Familles sorties	568	149	292	85				1094

Sorties ++	-	-	1%	2	10%	30	14%	12	4%	44
Sorties +		453	53%	79	81%	237	63%	53	75%	822
Total + & ++	80%	453	54%	81	91%	267	77%	65	79%	866
Sorties =	2%	10	21%	31	4%	11	8%	7	5%	59
Déménagements / perdus de vue	18%	105	25%	37	5%	14	15%	13	15%	169

Une deuxième évaluation de chaque famille est réalisée 6 mois ou 1 an après la sortie de la famille, pour évaluer la durabilité des effets de l'accompagnement. Si certaines familles ont régressés ou si elles sont confrontées à des difficultés qu'elles ne parviennent pas à surmonter, on peut envisager d'entamer une nouvelle période d'accompagnement.

Le programme de Cebu utilise la "Family Evaluation Form" 3 fois : pour l'évaluation initiale à l'entrée de la famille dans le programme ("éval A"), au moment de la sortie de la famille ("éval B") et une 3^e fois, 6 mois après la sortie de la famille ("éval C"), pour estimer la durabilité des effets de l'action. La comparaison des scores obtenus à l'"éval A" et "éval B" montre les progrès de la famille et la comparaison des scores de l'"éval B" et de l'"éval C" donne une estimation de la durabilité de ces progrès.

Family Evaluation Form

Family Name : _____
FDW : _____

Date of Evaluation (A): _____ Score: _____
Date of Evaluation (B): _____ Score: _____
Date of Evaluation (C): _____ Score: _____

Family Status	A	B	C	4 points	A	B	C	3 points	A	B	C	2 points	A	B	C	1 point
Monthly Family Income				More than 5000				3500 - 5000				1500- 3500				Less than 1500
Target Family Size + Dependents				Less than 5 members				5 - 7 members				8 - 10 members				More than 10 members
Personal Hygiene/ Cleanliness				Very good				Good				Fair				Poor
House Ownership				Owned the house				Rent				Sharer				No house
(Privacy) Rooms				With permanent partition				Temporary partition				No privacy (one room)				No privacy (no room)
Toilet				Own Sanitary C.R.				Communal C.R.				With Unsanitary C.R.				No C.R.
Assets				VCD/ Karaoke/ Refrigerator				TV/ Good Quality Furniture				Fan/ Radio				No Appliances
Time Management				Organized with 1 child under adult supervision				Not organized with children under adult supervision				Organized but children not under adult supervision				Not organized and children not under adult supervision
Health				Health Needs Handled with Savings				Health Needs Met on Time and no savings				Health Needs Meet but Not on Time				Health Needs Not Handled
Education				All Children of School Age are in school (pre-school - secondary)				More than half of children enrolled				Less than half of children enrolled				No Child Enrolled
Birth Certificate				All Children Have BC				All children were registered but more than half have BC				All children were registered but less than half have BC				At least one child not registered
Parent-Child Relationship				19-25				13-18				7-12				1-6
Husband and Wife Relationship				14-18				10-13				5-9				1-4
Nutritional Status				All children are normal				At least one child is 1 st degree				At least one child is 2 nd degree				At least one child is 3 rd degree
Family Planning				FP users or No FP needs				With FP needs and both are interested				With FP needs but only one is interested				With FP needs but not interested
Total				A: B: C:				A: B: C:				A: B: C:				A: B: C:

Scoring:
 Level 1 : 18 - 32 points Level 2 : 33 - 46 points Level 3 : 47 - 60 points Level 4 : 61 - 72 points

- Ce système de notation permet une analyse plus fine des progrès des bénéficiaires (*voir la fiche d'évaluation familiale d'Antsirabe en annexe 1*)
- La durée du suivi et le nombre de visites à domicile donne une image du travail des accompagnatrices (et de leur niveau d'expertise)
- Le taux d'objectifs atteints parmi les familles sorties, à partir de la consolidation des dossiers de chaque famille. Voici un exemple de ce type d'analyse :



Comparaison de la situation des familles à leur entrée dans le programme (T0) et à leur Sortie

Problèmes	Situation des bénéficiaires à T0	Situation at (T0)	Situation à la sortie	Taux de résolution des problèmes
Santé				
Vaccination	24	4/24	19/24	15/20 (75%)
Suivi prénatal	5	2/5	5/5	5/5 (100%)
Planning familial	45	11/45	32/45	21/34 (62%)
TB chez les enfants ou adultes	1	0/1	1/1	1/1 (100%)
Education:				
Enfants en préscolaire	30	11/30	19/30	8/19 (42%)
Enfants à l'école élémentaire	68	46/68	52/68	6/22 (27%)
Documents administratifs				
Acte de naissance	193	141/193	157/193	16/52 (31%)
Psychosocial				
Conflits familiaux	2	1/2	1/2	1/2 (50%)
Revenus				
Emploi stable / revenu régulier	60	0/60	2/60	2/60 (3%)

Réunions d'évaluation des programmes: habituellement de telles réunions ont lieu tous les trimestres, avec une réunion consacrée à l'évaluation annuelle. Les conclusions de ces réunions servent de base pour proposer des ajustements, améliorations, innovations éventuelles de manière à améliorer l'efficacité de l'action.

Des évaluations externes peuvent bien sûr être conduites. Elles nous donnent une autre vision de notre travail et peuvent proposer des nouveaux outils pour suivre et évaluer notre action. Une évaluation externe menée à Cebu par une équipe philippine a proposé quelques outils de suivi intéressants³³ Elle a aussi utilisé des **focus groups** pour recueillir la perception que les bénéficiaires ont du programme d'accompagnement familial : alors même que certains membres des équipes partenaires avaient taxé l'approche familiale de "contre-culturelle", les retours des familles récoltées lors de ces focus groups sont exclusivement positifs ! Voici quelques uns des retours des familles :

³³ Le rapport d'évaluation est en ligne sur le site Pratiques http://www.interaide.org/pratiques/pages/autres/suivi_eval/enquete_eval.htm#eval_ext

“Avant, quand j'avais des problèmes, je déprimais et me décourageais tout de suite.
Aujourd'hui avec les conseils de l'accompagnatrice,
je me sens encouragée et je reprends espoir”.

“J'ai appris à prioriser mes problèmes grâce aux conseils de
l'accompagnatrice.”

“J'ai pu être soulagée en me confiant, et maintenant je sais
comment faire face aux problèmes”.

“Maintenant, mon mari et moi travaillons ensemble pour résoudre nos problèmes.
On ne fait plus l'autruche devant nos problèmes. Au contraire, on en rit, même”.

“J'ai appris à ne plus frapper et crier sur mon enfant quand il fait des bêtises.
J'ai compris que lui parler était plus efficace”.

Conclusion

L'accompagnement familial a été conçu pour **jeter un pont entre les plus pauvres** et les services sanitaires, sociaux et éducatifs existants dans les bidonvilles des pays intermédiaires et des pays en développement

A travers un suivi **intensif** à domicile, réalisé par des **travailleurs sociaux spécifiquement formés** à établir avec empathie des relations professionnelles basées sur la confiance avec **les familles les plus vulnérables**, l'appui familial vise à développer la **capacité des familles et à favoriser confiance en soi, résilience et autonomie**. C'est la clé de la durabilité des effets de l'action au niveau des familles.

La valeur ajoutée de l'approche familiale est de proposer **une approche individuelle limitée dans le temps** permettant d'**atteindre les familles ultra-pauvres** qui passent entre les mailles du filet constitués par organisations et programmes qui travaillent au niveau communautaire — et sans se substituer aux ressources locales. Une collaboration rapprochée avec le réseau d'organismes privés et publics locaux pendant la durée de mise en œuvre du programme est la clé de la durabilité de l'action au niveau de la communauté.

Annexe 1 : La “photo de famille” du programme de Vahatra à Antsirabe, Madagascar
http://www.interaide.org/pratiques/pages/urbain/social/Vahatra_Antsirabe_Photo%20de%20famille_V7_2009.xls
Et voir tous les outils sur <http://www.interaide.org/pratiques/pages/urbain/social/social.html>

