

# ACCOMPAGNEMENT - CONSTRUIRE LA RELATION AVEC LES FAMILLES

## JEUDI 15 AVRIL 2021 - 18 h 30 à 20 h - Réunion visio

### Participants

Environ 75 participants pour 31 associations au moins.

*Animée par Pierre-Yves LENGART (Tours), Anne METREAU et Antoinette BAILLY (Orléans) et Annick VERGER (Chinon) CR Anne METREAU*

### ORDRE DU JOUR

- Comment établir la relation avec la famille
- Quel type d'accompagnement, ses limites, autonomie/assistantat
- Posture de l'accompagnant - gestion des tensions et des conflits
- Comment accompagner dans la durée

Cette réunion se veut un échange d'expériences et de pratiques. Au moins une autre réunion est prévue sur le sujet de l'accompagnement (le 27 mai, sur les aspects pratiques et la mise en oeuvre) et probablement une troisième, non encore programmée.

### Comment établir la relation avec la famille

- Il faut prendre le temps de faire connaissance de part et d'autre
- Rencontrer la famille avant de l'accueillir
- La relation doit se construire dans la confiance, pour que la famille ose dire ce qui va et ses difficultés
- Importance de l'accueil, avec une invitation à un repas ou avec une pré-installation
- Importance des échanges, qui ne peuvent pas n'être qu'implicites au risque de créer des malentendus
- Emmaüs Tours donne un pécule d'emblée aux familles sans ressources

### Difficultés rencontrées

- Problème de la langue
- Beaucoup de réticences de la part d'une famille (par rapport à la localisation du lieu d'accueil par exemple)
- Que faire si une famille transgresse les règles ? (une famille a squatté un deuxième appartement sans en parler)
- Comprendre les besoins et les difficultés psychologiques des accueillis
- Ce peut être plus difficile à la campagne pour les familles (moins de repères, éloignement des autres associations caritatives, des services et administrations, pb de transport ...)

### Ce qui est mis en place

- 1 ou 2 référents par famille
- 2 référents par famille : 1 de l'association et un autre d'une association partenaire (Cimade, par exemple)
- Selon l'organisation interne de l'association, parfois 1 groupe d'accompagnants par famille dont un représentant au sein du CA de l'association
- Parfois, une équipe de référents pour animer l'ensemble des bénévoles

- Un (ou deux) bénévoles par thème d'accompagnement (école, centre social, assistante sociale du département, santé, questions administratives, etc.) pour chaque famille, en plus du référent. Chacun rendant des comptes à tous les autres.
- On ne prend en charge une famille que si l'on a suffisamment de bénévoles et/ou des fonds pour au moins un an de loyer
- Accueillir des familles présentées par des associations qui les connaissent déjà
- Travail en lien avec d'autres associations (RESF, Cimade, ...) en particulier pour les démarches administratives, la régularisation...
- Formation des bénévoles (pédopsychiatre)
- Des réunions des référents des différentes familles, une fois par mois pour échanger sur le vécu, trouver ensemble des réponses ou des solutions
- Une Charte des bénévoles (sera traitée lors de la prochaine réunion) pour cadrer les interventions
- Signature d'une convention avec la famille (sera traitée lors de la prochaine réunion)

### **Autonomie, limites de l'accompagnement**

- En fait-on trop ? Ou pas assez ?
- Si nous accueillons les familles, elles nous accueillent aussi chez elles.
- Faire « avec », être « à côté de », ne pas faire « à la place »
- Ne rien faire en dehors de la famille, même un coup de téléphone pour prendre un RV
- L'accompagnement peut consister à « aider à partir » pour éviter l'assistanat, plutôt qu'à aider à s'installer avec l'association
- Peut-on mettre en place un projet de groupe pour se faire rencontrer les familles entre elles et leur permettre d'échanger leurs expériences?

### **Difficultés rencontrées / Questions qui se posent**

- Respect de la vie privée des familles ? Peut-on partager avec d'autres sur leur intimité ?
- Faut-il établir une réciprocité ? (financière, implication des familles dans le bénévolat?) Que peut-on attendre d'une famille ?
- Que faire si la famille ne participe pas financièrement ou en activité bénévole ? Comment faire pour ne pas se mettre dans l'injonction ?
- Si une famille n'adhère pas du tout au projet, cela ne peut pas marcher : voir s'il est possible de contourner pour qu'ils adhèrent à une partie du projet (par exemple donner autre chose que quelques heures de bénévolat)
- Questions d'argent (un bénévole a prêté 1000 euros à une famille pour acheter une voiture)
- Des familles font des démarches de leur côté sans en informer Cent pour Un

### **Ce qui est mis en place**

- Commission « accompagnement » ou « familles » dont le rôle (tourné vers l'accompagnement) est différent du rôle du CA (plus tourné vers la vie de l'association)
- Demander aux familles quelles informations peuvent être partagées
- Demander aux familles de participer (10 euros d'adhésion ? Mensuelle?) comme s'ils étaient adhérents et même s'ils ne paient pas régulièrement
- Demander aux familles d'être bénévoles dans une association caritative

- Les demandes de prêt d'argent ne sont pas traitées par les accompagnants mais par l'association (évite les relations de dépendance entre les personnes)
- Inviter et non obliger, à participer au projet et expliquer pourquoi
- Si la famille refuse, on ne peut rien faire, sauf proposer plus tard en espérant que leur position ait évolué
- Les familles doivent être en position de donner quelque chose (don-contre don) et ne pas être uniquement dans la dépendance

### **Posture de l'accompagnant**

- Être dans l'échange avec la famille, mais cet échange ne peut pas rester implicite car peut conduire à des malentendus
- Accompagner n'est pas être copain, ni être soutien, c'est marcher avec et faire en sorte que les deux avancent : ne pas être trop dans l'affectif
- Cependant les relations amicales peuvent coexister avec les relations d'accompagnement, il n'y a pas lieu de les empêcher, mais elles doivent être dissociées
- Grande vigilance pour éviter les réactions fusionnelles entre familles et référents

### **Difficultés rencontrées / Questions qui se posent**

- Quel partage des informations avec le reste de l'équipe et de l'association ?
- Qu'est-ce que l'équipe de bénévoles est en droit d'attendre en termes de réciprocité de la part des familles ? Notamment eu égard aux donateurs : on porte une responsabilité vis à vis d'eux
- Des bénévoles trop impliqués affectivement et financièrement
- Crainte de mal faire ou de ne pas savoir-faire ou de se tromper dans son analyse
- Crainte de décourager d'autres bénévoles en leur parlant des difficultés rencontrées

### **Ce qui est mis en place**

- Être nombreux pour se partager les tâches et ne pas épuiser les bénévoles
- Secret partagé au sein de l'association : on peut partager dans le groupe, mais cela doit rester en interne
- Demander à la famille ce qu'on peut partager
- Echanger avec les travailleurs sociaux professionnels impliqués dans la situation (sont tenus au secret professionnel)
- Partage des difficultés pour aider les bénévoles mais partage aussi des bons moments pour les encourager
- Parler des difficultés pour trouver des solutions, pour éviter les dysfonctionnements, pour éviter de s'épuiser, pour ne pas rester seul, pour avoir un regard tiers sur ce qu'on fait
- A Bayonne : 2 référents par famille, les familles changent de référent tous les ans pour qu'elles ne soient pas dépendantes d'une personne bénévole mais d'une structure (donne confiance dans l'association), elles sont ainsi en relation avec l'association, non avec des personnes.

De l'autre côté, cela permet aux bénévoles de monter en compétences, de les aider à garder la distance, d'éviter un attachement trop fort. C'est important pour croiser les regards sur les situations, pour faciliter les remplacements .

Mais ce n'est pas toujours facile à mettre en application pour des raisons géographiques (lieu d'habitation des familles et des référents)

- pour changer de référent chaque année, faire de la pédagogie, expliquer pourquoi, prévenir familles et bénévoles dès le début.
- A Bayonne, (22 familles, 60 bénévoles dont 40 référents), formation des accompagnants, dès leur entrée puis 3/an (3 niveaux), évolutive en fonction des besoins
- Création d'une petite « cellule RH » qui sera vigilante aux signes d'épuisement ou de trop grande implication des bénévoles
- Si certains ne peuvent se déplacer on peut partager avec eux ce qui a été dit, soit en formation, soit en commission familles
  
- Commissions familles : 1/mois, avec tous les référents et une psychologue, où même ceux qui n'ont pas rencontré de difficultés sont invités, car ils risquent d'y être confrontés plus tard
- Des groupes de travail ou de parole animés par un psychologue bénévole pour les accompagnants (rythme divers selon les associations) : aide à aborder les situations ou les relations
- Une des bénévoles a connu l'exil et milite dans l'asso mais n'est pas accompagnante : chacun choisit son implication en fonction de ses capacités et ses envies
- Création d'un guide de l'accompagnement (sera traité lors de la prochaine réunion)

#### Quelques outils :

- **Besoin d'aide pour des questions juridiques** : on peut trouver des réponses auprès d'autres associations, comme le MRAP ou la Cimade ou l'ASTI ou RESF ou ... selon son territoire
- **PRE** : certaines villes de France mènent un Programme de Réussite Educative (programme attaché à la ville). Cent pour Un peut mener un partenariat avec le PRE, en lien avec l'école, qui fait une partie de l'accompagnement et ce qui peut permettre d'approfondir par exemple l'apprentissage du français pour les parents.
- Campagne de financement par Helloasso pour des frais spécifiques (type démarches près de la Préfecture)
- Demander **subventions FDVA** pour financer les formations
- **Frais médicaux** : pour les sans papiers, faire la demande d'**AME (Aide Médicale d'Etat)**, les soins seront pris en charge, sauf certains médicaments coûteux et transports en ambulance (faire appel à des associations spécialisées dans la santé pour ces financements)

En attente d'AME, possibilité de passer (pour consultations et médicaments) par le **dispositif PASS** (Permanence d'Accès aux Soins de Santé) via les urgences de l'hôpital et l'assistante sociale de l'hôpital

L'ordre du jour n'ayant pas été épuisé, le sujet sur l'accompagnement dans la durée est reporté à une prochaine réunion.