

# Famille en Harmonie

par Unis-Cité



## Les volontaires d'Unis-Cité

mobilisés pour soutenir **les familles touchées par le handicap**  
à développer leur accès aux activités de loisirs et culturels de proximité

## SYNTHESE DU PROGRAMME

Unis-Cité

# LE PROGRAMME FAMILLE EN HARMONIE

## 1.1 Ses objectifs et sa pertinence

Dans son livre blanc "Polyhandicap et citoyenneté : un défi pour tous", l'UNAPEI analyse l'accès aux loisirs et à la culture des personnes polyhandicapées afin de présenter des préconisations aux Institutions et établissements spécialisés ; mais également aux associations souhaitant contribuer à démocratiser les loisirs et la culture : *« Qu'elles soient en établissement ou au domicile familial, les personnes polyhandicapées vivent en situation de dépendance permanente vis-à-vis de leur environnement social immédiat [...] Que ce soit pendant l'enfance, à l'adolescence ou à l'âge adulte, elles doivent pouvoir bénéficier, à l'instar de leur entourage direct, d'un droit au répit, c'est-à-dire de la possibilité d'accéder à d'autres environnements et à d'autres expériences de vie, afin de développer, hors du cadre familial et institutionnel, de nouvelles formes de relations sociales et affectives. Cette ouverture vers l'extérieur répond à la fois à des enjeux de bien-être et de développement personnel. Elle passe par l'accès à des structures d'accueil temporaire, l'accès aux loisirs et à des séjours de vacances, en milieu spécialisé ou en milieu ordinaire »*<sup>1</sup>

Pour répondre à ce besoin, l'UNAPEI préconise « le développement des partenariats externes afin d'élargir l'accès aux loisirs et aux vacances », en envisageant un « plan de compensation au-delà de la stricte réponse aux besoins des personnes polyhandicapées en y intégrant l'accès aux loisirs, à l'éducation, à la citoyenneté. »<sup>2</sup>

Bien que développées dans le cadre de l'accompagnement des personnes polyhandicapées, ces préconisations touchent toutes les formes de handicap. Le programme Famille en Harmonie y contribue par la mobilisation de volontaires qui visent à :

- ★ Faciliter l'accès aux loisirs de ces personnes
- ★ Développer leur autonomie et mobilité
- ★ Rompre l'isolement des personnes en situation de handicap qui sont à domicile
- ★ Permettre aux aidants d'avoir un moment de répit

Les objectifs de notre programme s'appuient également sur la première expérimentation menée conjointement par l'antenne d'Unis-Cité Lens et des experts du handicap du territoire de Lens. Suite à cette expérimentation<sup>3</sup> :

- ★ **76 % des personnes accompagnées ont constaté que l'action apporte de la joie et des nouvelles rencontres**
- ★ **74 % des parents observent une évolution positive du comportement de leur enfant**
- ★ **63 % ressentent que l'action favorise le changement de regard sur le handicap de leur enfant**

---

<sup>1</sup> Extrait du livre blanc « Polyhandicap et citoyenneté : un défi pour tous » UNAPEI, Mars 2016 (p.13-14).

<sup>2</sup> Extrait du livre blanc « Polyhandicap et citoyenneté : un défi pour tous » UNAPEI, Mars 2016 (p.30).

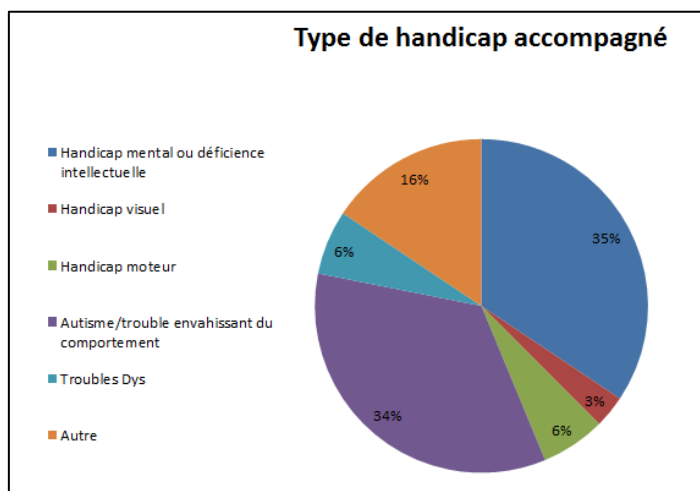
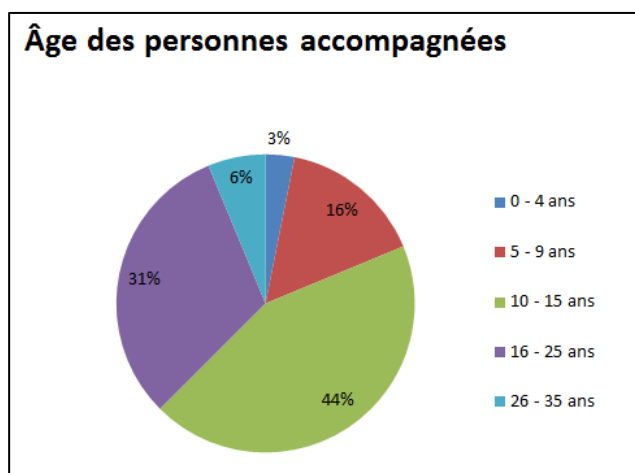
<sup>3</sup> Sondage réalisé en 2011-2012 auprès des familles accompagnées par l'antenne Unis-Cité LENS.

## 1.2 Famille en Harmonie, un programme innovant

### A. La diversité du public accompagné.

Le programme ne cible pas un handicap en particulier mais tous les handicaps à condition que ces derniers ne mettent pas les volontaires en difficulté ou nécessitent des soins de leur part, et toutes tranches d'âge.

Profil des personnes accompagnées<sup>4</sup> :



### B. La mobilisation de jeunes de manière hebdomadaire.

Famille en Harmonie, à la différence d'autres programmes, mobilise des jeunes entre 16 et 25 ans dans toute leur diversité, afin de rendre visite et proposer des activités à des personnes en situation de handicap. Cette spécificité permet aux personnes accompagnées d'échanger de manière hebdomadaire, gagner en autonomie, découvrir des loisirs et activités diverses ; et, pour les jeunes du même âge que les volontaires : partager des passions communes.

Leur regard neutre et non professionnel des volontaires sur les personnes visitées, leur permet de se sentir « être une personne comme les autres » et d'avoir des temps de loisirs en dehors d'un cadre médical.

### C. La mise en place d'activités sur-mesure, individualisées – Un programme fil rouge sur les 9 mois d'accompagnement.

Afin de proposer des activités qui plaisent aux personnes visitées, les volontaires, lors de leur première visite, listent avec le bénéficiaire et sa famille, les passions et envies de ce dernier : pour chaque bénéficiaire, les volontaires et leur famille identifient un « rêve », même modeste, et construisent les activités autour comme un fil rouge, avec pour objectif qu'accompagner le bénéficiaire à réaliser ce rêve. Ces visites permettent également aux bénéficiaires de sortir d'un accompagnement médicalisé.

Pour les aider, les volontaires sont dotés d'un passeport de suivi de bénéficiaire qu'ils remplissent après chaque visite et qui permet de faire le point à intervalles réguliers sur l'objectif qu'ils ont fixés tous ensemble.

<sup>4</sup> Extraction du questionnaire d'impact du projet Famille en Harmonie Famille – 9 antennes et 32 réponses mises en ligne en juin 2016

### 3 LA DEMARCHE DU PROGRAMME FAMILLE EN HARMONIE

Pour mettre le programme Famille en Harmonie, les antennes doivent passer par plusieurs étapes :

★ Se positionner sur le programme : Les antennes, par le biais des responsables d'antennes, doivent manifester leur intérêt à mettre le programme Famille en Harmonie en place sur leur territoire, après s'être assuré qu'ils puissent respecter le cahier des charges de celui-ci.

Cette étape leur permet également d'anticiper le nombre de volontaires qui seront positionnés sur le programme. Enfin, ils font remonter toutes ces informations au responsable de programmes nationaux, lui permettant ainsi de mieux les accompagner sur le montage du programme sur leur territoire.

★ Rechercher de partenaires locaux : En effet, les responsables d'antennes doivent en amont prendre connaissance du programme et rencontrer des partenaires locaux susceptibles de prendre part au programme en respectant le cahier des charges, afin de leur présenter le programme, ses objectifs et créer des partenariats. Cette étape se déroule à partir du mois de mai et tout au long de l'année. Pour cela, ils peuvent se diriger vers les structures d'accompagnement des personnes en situation de handicap telles que la MDPH, UNPAEI, APF ou des associations plus locales, ainsi que des structures culturelles et de loisirs.

★ Identifier un référent terrain parmi les structures partenaires : Ce référent terrain a pour rôle : d'orienter des familles sur le programme Famille en Harmonie, d'être le relais pour les volontaires et leur coordinateur avec les familles tout au long du programme. Il est très important pour les antennes d'avoir un référent terrain qui puisse servir d'appui et qui accompagne les volontaires dans la relation avec les bénéficiaires.

★ Identification de familles et mise en place de réunions d'informations collectives : En amont de l'arrivée des volontaires, le coordinateur d'équipe et le référent terrain identifient des bénéficiaires du programme et les invitent à participer à une réunion d'informations collective. Ces réunions ont pour objectifs de : présenter le programme, ses objectifs et son organisation ; mais également le dispositif de service civique, les conditions de mobilisation des volontaires et répondre aux questions des bénéficiaires. Ainsi, les familles ont toutes les informations pour s'inscrire dans le programme si celui-ci correspond à leurs attentes.

★ Visite des familles et rencontre des bénéficiaires : Suite à la réunion d'informations collectives, le coordinateur d'équipe et/ou le référent terrain vont individuellement à la rencontre des familles afin de rencontrer les bénéficiaires, faire le point sur leurs attentes et réexpliquer l'accompagnement des volontaires. Cette rencontre qui se fait avant l'arrivée des volontaires, permet au coordinateur de réfléchir au binôme qui pourrait éventuellement accompagner le bénéficiaire.

★ Sélection des volontaires : La sélection des volontaires s'étale du mois de mai au mois d'octobre. Pendant cette période, les antennes organisent une réunion d'informations pour expliquer le dispositif service civique, les spécificités du service civique à Unis-Cité et présenter les missions qui peuvent être menées à Unis-Cité. Ensuite, les jeunes intéressés retirent un dossier de candidature qu'ils remplissent et ramènent lors de leur entretien collectif.

★ Formation des volontaires : Suite à la constitution de l'équipe Famille en Harmonie, les volontaires entament leur semaine de formation afin d'avoir les éléments de base nécessaires pour mener à bien leur missions. Le socle de formation est constitué de 4 modules :

- ⇒ Découvrir le champ du handicap : Présentation du handicap, présentation du cadre légal du handicap temps d'immersion en structure, déconstruction des préjugés.
- ⇒ Mise en œuvre de l'action au quotidien : comprendre la finalité, les objectifs, les outils du programme ; l'environnement local et ses ressources, présentation des outils à disposition du volontaire (passeport du bénéficiaire, questionnaires de mesure de l'impact)
- ⇒ Développer ses compétences en animation : découverte des structures de loisirs et culturel du territoire, initiation à la mise en place d'un programme d'animation, technique d'animation et de création de temps forts.
- ⇒ Développer ses compétences relationnelles : initiation à l'écoute active et à la communication, posture du volontaire et discrétion professionnelle, positionnement dans le cadre familial.

Ces formations sont animées soit par les partenaires du programme soit par le coordinateur d'équipe. A la fin de cette semaine, les volontaires sont prêts à rencontrer les familles.

★ Rencontres volontaires – bénéficiaires et constitution du binôme : Une fois les volontaires formés, le coordinateur d'équipe et le référent terrain organise un temps de rencontre convivial bénéficiaire/famille et volontaires afin que chacun puisse se rencontrer et échanger. Cette rencontre permet également de créer des binômes personne accompagnée- volontaires.

★ Visites à domicile, activités individuelles et collectives : Une fois les binômes constitués et les bénéficiaires attribués, les volontaires effectuent leur première visite accompagnés par le coordinateur d'équipe ou le référent terrain. L'objectif de cette première visite étant d'échanger avec le bénéficiaire pour faire la liste de ses passions, envies et identifier avec lui le rêve qu'il souhaite réaliser à la fin du programme.

Afin d'être sûre que le binôme convient à la personne accompagnée et que celle-ci convient au volontaires, il est institué une période d'essai de 2 à 3 visites, à la fin de laquelle volontaires, famille, personne handicapée et coordinateur font le point et décidé de continuer ou pas ensemble.

★ Organiser des comités de pilotage intermédiaires : Le coordinateur d'équipe organise et anime avec les volontaires les comités de pilotage du programme Famille en harmonie auxquels sont conviés tous les partenaires locaux du programme Famille en Harmonie. Il s'agira pour eux de présenter le bilan à date du programme, des actions réalisées, des difficultés rencontrées et des points d'amélioration pour la suite.

★ Mesurer de l'utilité sociale/impact du programme : En fin de mission et avec l'aide des questionnaires bénéficiaire et parents, les volontaires contribuent à mesure l'impact du programme sur les personnes en situation de handicap et les familles accompagnées durant l'année.

## 5. LA GOUVERNANCE DU PROGRAMME

« Famille en Harmonie » est un **programme national d'Unis-Cité**. A ce titre, l'ingénierie et la coordination nationale du programme sont assurées notamment par un chef de programme dédié.

Toutefois, ce programme en partant des expérimentations nées sur le terrain dans le réseau, a été monté sur le mode de la **co-construction avec les acteurs locaux** et d'un programme collectif. Le mode de gouvernance et de pilotage du programme adopte donc cette forme à chaque étape : de la conception des outils à la formation des jeunes, à l'animation de réseau jusqu'au bilan du programme, l'ensemble de ces étapes sont accompagnées par des Comités de pilotage associant plusieurs parties prenantes-clés.

Ce pilotage national repose également sur une **animation des réseaux respectifs**. En premier lieu, le chef de programme anime le réseau des référents terrain d'Unis-Cité (Coordinateurs d'Equipes et de Programmes, Coordinateurs de Programme, Responsables d'Antenne), notamment via l'organisation de réunions qui permettent la mutualisation des bonnes pratiques et assurent les remontées terrain. Ces temps incluent également l'organisation de formations pour assurer la montée en compétences de nos encadrants et enfin un suivi individualisé.

De la même manière, chaque partenaire national assure une animation de son réseau. Il s'agit pour eux d'identifier un référent local pour chaque antenne pour réussir la mise en œuvre de ce programme et contribuer à la réussite collective de ce programme.

### A. Dynamiques partenariales locales

Le programme Famille en Harmonie est avant tout un **programme local**. L'enjeu de société auquel s'adresse le programme nécessite une réelle **dynamique multi-partenariale** à l'échelle du territoire d'intervention des volontaires, tant pour le volet du programme mis en œuvre à domicile que pour celui déployé en établissements, afin d'assurer collectivement le suivi et l'amélioration continue de la mission des volontaires et partager des regards complémentaires.

Chaque antenne organise 2 à 3 fois dans l'année des **comités de pilotage**, instances de partage et de suivi du programme animées par le Responsable d'antenne Unis-Cité et les volontaires Famille en Harmonie, auxquels sont conviés tous les acteurs concernés localement.

### B. Dynamiques partenariales nationales

Notre pilotage national est composé de plusieurs structures qui participent aux comités de pilotage nationaux, communique et valorise notre programme dans leurs réseaux respectifs. Ces instances participent également à différentes étapes de mise en œuvre du programme :

Nom de la structure	Implication hors comité de pilotage, communication sur le programme et valorisation du programme
Humanis	<ul style="list-style-type: none"><li>Formation des volontaires</li><li>Identification des familles</li><li>Accompagnement dans la mise en place de la mesure de l'utilité sociale</li></ul>
Fondation MACIF	<ul style="list-style-type: none"><li>Formation des volontaires</li><li>Identification des familles</li></ul>

Fondation SNCF	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formation des volontaires</li> </ul>
CNSA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formation des volontaires</li> <li>▪ Accompagnement dans la mise en place de la mesure de l'utilité sociale</li> </ul>
Association Française des Aidants	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formation des volontaires</li> <li>▪ Identification des familles</li> <li>▪ Suivi et accompagnement du programme</li> </ul>
Compagnie des aidants	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formation des volontaires</li> <li>▪ Identification des familles</li> </ul>
UNAPEI	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formation des volontaires</li> <li>▪ Identification des familles</li> <li>▪ Suivi et accompagnement du programme</li> <li>▪ Soutien dans la recherche d'activités adaptées</li> </ul>
Association Française des Paralysés de France	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formation des volontaires</li> <li>▪ Identification des familles</li> <li>▪ Suivi et accompagnement du programme</li> <li>▪ Soutien dans la recherche d'activités adaptées</li> </ul>
Association Jaccede	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formation des volontaires</li> <li>▪ Identification des familles</li> <li>▪ Suivi et accompagnement du programme</li> <li>▪ Soutien dans la recherche d'activités adaptées</li> </ul>
MDPH	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formation des volontaires</li> <li>▪ Identification des familles</li> </ul>
La Caisse Nationale des Allocations Familiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formation des volontaires</li> <li>▪ Identification des familles</li> <li>▪ Soutien dans la recherche d'activités adaptées</li> </ul>

## 6. LE DISPOSITIF D'EVALUATION

Au terme de cette première année d'expérimentation, le chef de programme a créé des outils de suivis nous permettant de mesurer si nous avons atteint les résultats attendus:

- ★ Reporting en ligne : piloté par le chef de programme, le reporting en ligne est rempli mensuellement par les coordinateurs d'équipe et programme « Famille en Harmonie ».

Il contient entre autres les informations suivantes : nombre total de visites à domicile, nombre de sorties effectuées, nombre d'actions collectives et temps forts réalisés ; ainsi qu'une demande de retours qualitatifs sur les actions menées par les volontaires. Ces données nous permettent de suivre depuis le siège le déroulement du programme sur chaque antenne et intervenir / réajuster en cas de besoins. Ces informations servent également de base pour la rédaction des bilans (de mi-parcours et final) et des comités de pilotage (intermédiaire et final) au niveau local comme national.

- ★ Questionnaire de satisfaction bénéficiaires : Ce questionnaire, à destination des personnes en situation de handicap, est rempli en fin de mission avec l'aide des volontaires dans un contexte bienveillant et ludique, afin d'éviter la posture/position entretien. L'objectif de ce questionnaire est de mesurer l'utilité et l'impact des visites des volontaires, des activités individuelles et collectives proposées et l'évolution en termes d'autonomie, accès aux loisirs et développement du bien-être et de la confiance en soi. Enfin, les questions posées mettent également en lumière les retours qualitatifs en permettant au bénéficiaire de s'exprimer vis-à-vis de l'accompagnement qui lui a été proposé.

Les réponses récoltées sont ensuite mises en ligne par le coordinateur d'équipe et programme Famille en Harmonie. Les données servent à la rédaction des bilans (de mi-parcours et final) et des comités de pilotage (intermédiaire et final) en local et au national.

- ★ Questionnaire de satisfaction parents : Ce questionnaire, à destination des personnes en situation de handicap, est rempli en fin de mission avec l'aide des volontaires dans un contexte bienveillant et ludique, afin d'éviter la posture/position entretien. L'objectif de ce questionnaire est de mesurer l'utilité et l'impact des visites des volontaires, des activités individuelles et collectives proposées en terme d'autonomie, accès aux loisirs et développer du bien-être/ confiance en soi ; et permettre au bénéficiaire de s'exprimer vis-à-vis de l'accompagnement qui lui a été proposé.

Les réponses récoltées sont ensuite mises en ligne par le coordinateur d'équipe et programme Famille en Harmonie. Les données servent à la rédaction des bilans (de mi-parcours et final) et des comités de pilotage (intermédiaire et final) en local et au national.