



« Tirer les enseignements de la crise du Covid-19 pour améliorer l'accompagnement des personnes âgées ou en situation de handicap ».

Rapport final du projet :

« Renforcer le soutien aux personnes en situation de handicap et leurs aidants suite à la crise par une évolution des modalités de mobilisation de volontaires en Service Civique »

Le 17 août 2022



Réf. Dossier : 00001292

Responsable de Programmes et de Partenariats : Simon de Gardelle (sdegardelle@uniscite.fr)

Table des matières

I.	Les origines du projet et ses liens avec la crise du coronavirus	3
A.	Résumé du projet	3
B.	Description détaillée du projet	Erreur ! Signet non défini.
C.	Intérêt du projet.....	3
II.	Démarche projet.....	6
A.	Etapas de la démarche et calendrier.....	6
B.	Résultats et évaluation du projet	9
C.	Faisabilité et respect du calendrier.....	10
III.	Les résultats de l'expérimentation	11
A.	Renforcer la formation et l'accompagnement des volontaires en Service Civique qui se mobilisent auprès des personnes en situation de handicap et des aidants	11
B.	Répondre à une demande croissante en diversifiant les accompagnements proposés pour répondre au mieux aux besoins des familles.....	16
C.	Contribuer à développer la mobilisation durable de la jeunesse sur cette grande cause	22
IV.	Bilan critique du projet et suite à donner	26
A.	Quels sont les principaux impacts du programme <i>Famille en Harmonie</i> en 2020-2021 sur les personnes en situation de handicap	26
B.	Un tremplin vers le monde professionnel et l'engagement	28
C.	Réponse et prise en compte du besoin des aidants	29
D.	Pérennisation et essaimage : vers un grand programme national de Service civique sur le handicap et l'aidance	30
V.	Annexes.....	32

I. Les origines du projet et ses liens avec la crise du coronavirus

A. Résumé du projet

Unis-Cité : L'association Unis-Cité est née de la conviction qu'il devrait faire partie de l'éducation de tous nos jeunes de consacrer une étape de leur vie à servir la collectivité tout en faisant l'apprentissage de la mixité sociale. Depuis 1995, Unis-Cité est l'association à la fois pionnière et experte du Service Civique des jeunes en France. Elle a inspiré la loi sur le Service Civique de mars 2010 et s'engage depuis pour contribuer à sa généralisation afin qu'il devienne une vraie étape d'engagement et de mixité sociale pour tous les jeunes. Présente dans plus de quatre-vingt-dix villes en France, Unis-Cité a déjà mobilisé et accompagné 40 000 jeunes.

Objectifs du projet : Depuis 2016, à travers son programme Famille à Harmonie, Unis-Cité mobilise des volontaires en Service Civique auprès de personnes en situation de handicap et de leurs aidants à domicile pour rompre l'isolement des personnes en situation de handicap, contribuer à développer leurs liens sociaux et accorder du répit aux aidants. Le confinement a grandement exacerbé l'isolement des personnes en situation de handicap et de leurs aidants. Les volontaires en Service Civique d'Unis-Cité ont continué à se mobiliser autour de missions réadaptées qui ont mis en lumière des besoins supplémentaires. Ainsi, Unis-Cité a sollicité la CNSA avec pour ambition d'apporter des réponses mieux adaptées aux personnes en situation de handicap et aux aidants hors et en contexte de crise en :

- ❖ Répondant au mieux aux besoins des familles hors et en contexte de crise en faisant évoluer et en diversifiant les modalités d'interventions ;
- ❖ Renforçant la formation et l'accompagnement des volontaires en Service Civique pour répondre à ces besoins et être plus sereins dans le soutien proposé ;
- ❖ Contribuant au développement d'une mobilisation durable de la jeunesse sur cette grande cause pour appuyer un secteur en tension.

Méthodologie et calendrier : Dès la rentrée scolaire 2020, en mobilisant des volontaires en Service Civique, nous avons souhaité expérimenter de manière plus structurée un plan d'action répondant aux objectifs pré-cités.

Résultats attendus :

- ❖ 400 familles accompagnées bénéficiant de plus de répit, plus d'informations et de soutien pour les aidants,
- ❖ Un parcours et des outils de formation des volontaires renforcés.
- ❖ La formalisation de nouvelles modalités d'actions impactant plus fortement les aidants en les mettant au centre des accompagnements,
- ❖ Une pérennisation des engagements de la jeunesse

Une mesure d'impact permettra de mesurer les résultats atteints tout en identifiant les axes d'amélioration.

B. Intérêt du projet

1) Unis-Cité et le Service Civique pendant la crise

Notre pays a traversé une crise sanitaire sans précédent. Les personnes en situation de handicap ont été considérées comme parmi les personnes plus vulnérables durant cette crise. Des solutions demandant adaptabilité et coopération d'acteurs multiples se sont mises en place dans l'urgence afin de répondre au mieux aux besoins. De par la nature de ses valeurs qui la portent, rester actifs et engagés durant cette crise était évident pour Unis-Cité. Les actions des volontaires mobilisés depuis novembre 2019 auprès de personnes en situation de handicap ont été rapidement réadaptées. Cette réadaptation des missions a mis en lumière de nouvelles modalités d'actions qui peuvent répondre à des besoins existants ou émergents suite à la crise et qu'il paraît donc important de consolider et pérenniser.

2) Constats et apprentissages à pérenniser

Constats	Solution proposée durant la crise	Besoins identifiés et apprentissages à pérenniser
Les accompagnements à distance demandent des compétences spécifiques et différentes de celles requises lors des accompagnements en présentiel.	- Un guide d'écoute en ligne a été construit durant le confinement avec l'appui de professionnels - Un webinaire a été tourné dans l'urgence afin de sensibiliser / former les volontaires écoutants.	Les outils de formation et d'écoute en ligne construits dans l'urgence doivent être révisés et déployés. Un module d'accompagnement à distance devra intégrer la formation initiale proposée à tous nos volontaires en Service Civique afin de pouvoir alterner présentiel et à distance si jamais cela est nécessaire.
Dans la situation du confinement des familles dont un membre est en situation de handicap sans solution de prise en charge, des aidants ne peuvent plus souffler et ont des difficultés à subvenir seuls aux besoins du foyer alors que l'écosystème médico-social est en forte tension.	- Mobilisation de volontaires en Service Civique auprès des personnes en situation de handicap, de leurs aidants et des fratries pour maintenir le lien social, accorder du répit à l'aidant, identifier des besoins particuliers (livraison de courses, médicaments, aide psychologique, etc.) et orienter vers les professionnels <i>ad hoc</i> le cas échéant. - Le confinement a développé les liens entre les volontaires en Service Civique et les aidants permettant ainsi d'ouvrir de nouveaux espaces d'expression et l'identification de besoins jusque lors non identifiés.	- Approfondir l'identification des besoins des aidants au-delà du répit et les actions pour les adresser. Besoins de : s'exprimer, d'être orienté (méconnaissance de certains dispositifs existants), d'accompagner la fratrie, et de passer du temps qualitatif avec la personne en situation de handicap pour sortir du rôle « d'aidant ». - Faire connaître davantage le dispositif Service Civique dans l'écosystème pour que les structures d'accueil et de prise en charge s'approprient la plus-value d'avoir leurs propres volontaires en Service Civique.
Des volontaires en Service Civique ont dû accompagner des situations difficiles, générant une charge mentale parfois compliquée à gérer ou des difficultés à identifier les bonnes propositions d'accompagnement.	- Des espaces de « supervision des pratiques » avec des professionnels et des échanges de pratiques entre volontaires ont été mis en place pour permettre aux volontaires de s'exprimer, de libérer la parole, et de trouver des solutions et du soutien.	- Cette supervision des pratiques doit être inscrite durablement dans l'accompagnement des volontaires afin de conforter leur statut de véritable renfort et soutien : espace de paroles, échanges de pratiques, analyse de la pratique, etc. dans une logique d'amélioration des pratiques.
Le secteur du médico-social est un secteur sous tension avec des besoins forts en recrutement.		Renforcement de l'Accompagnement au Projet d'Avenir en valorisant et en faisant connaître les métiers médico-sociaux auprès des jeunes en Service Civique et accompagner ceux qui le souhaitent vers ces carrières pour répondre aux besoins de recrutement du secteur.

3) Déploiement d'un plan d'action national

Ces observations et apprentissages ont été soulignés par le contexte de crise et ont mis en exergue des besoins sous-jacents immergés auxquels nos actions ne répondaient qu'insuffisamment jusque-là.

Les constats évoqués précédemment mettent en lumière la nécessité de consolider et de pérenniser les solutions spontanément imaginées et rapidement développées durant la crise pour des bénéfices au-delà de la crise. Cela permettra de mieux répondre aux différents besoins des aidants et de leurs foyers mais également de réagir plus vite et plus efficacement si une nouvelle crise venait à se produire.

Unis-Cité a sollicité un financement de la CNSA afin de faire évoluer, de qualifier et pouvoir partager :

- ❖ **Les modalités d'accompagnements proposés aux volontaires en Service Civique qui sont de véritables soutiens**
- ❖ **Les modalités d'accompagnements proposés aux personnes en situation de handicap et leurs familles en identifiant mieux leurs besoins et les réponses à y apporter pour la pérennisation et le développement de la mobilisation de la jeunesse sur cette grande cause**

Pour atteindre cet objectif, Unis-Cité a souhaité développer un plan d'action basé sur les apprentissages faits durant la crise.

Il a, dès lors, été prévu que l'efficacité de ce plan d'action serait évaluée par une mesure d'impact.

II. Démarche projet

A. Etapes de la démarche et calendrier

	Intitulé de l'étape	Contenu des actions mises en œuvre dans l'étape	Résultats en fin d'étape : livrables, productions, modalités de validation	Date de début	Date de fin
1	Renforcer la formation et l'accompagnement des volontaires en Service Civique quise mobilisent auprès des personnes en situation de handicap et des aidants	Construire et formaliser un kit d'accompagnement à distance en capitalisant sur l'expérience du confinement et de la crise et les tests déjà faits dans l'urgence comprenant : - un module de formation sur l'accompagnement à distance des bénéficiaires à inclure dans le parcours de formation initiale de nos volontaires - un webinaire vidéo en ligne complémentaire à la formation initiale - une trame d'écoute et d'identification des besoins à distance à destination de nos volontaires	Un kit d'accompagnement à distance pouvant être animé par nos coordinateurs d'équipes et de projets qui encadrent les volontaires durant leur mission. Ce kit sera co-construit par les équipes nationales d'Unis-Cité, les coordinateurs d'équipes et de projets Unis-Cité et nos partenaires opérationnels professionnels du public en situation de handicap et leurs aidants (cf. partie partenaires).	Juillet 2020	Octobre 2020
		Renforcer la capacité de nos volontaires à répondre aux besoins et à gérer des situations multiples en identifiant mieux les difficultés auxquelles ils sont confrontés par la mise en place de sessions de « supervision des pratiques » avec des professionnels pour se questionner, libérer la parole, partager des freins et difficultés.	3 sessions par territoire de supervision des Pratiques (janvier / mars / mai) animées par des professionnels et partenaires locaux (psychologues, professionnels de structures d'accueil, etc.).	Septembre 2020	Juin 2021

2	Répondre à une demande croissante en diversifiant les accompagnements proposés pour répondre au mieux aux besoins des familles.	Renforcer la boîte à outils des volontaires en Service Civique pour mieux accompagner les bénéficiaires des actions en s'appuyant notamment sur les outils de la Compagnie des Aidants : plateforme de formation en ligne et son contenu (nouvelles vidéos, fiches pédagogiques, etc.) pour soutenir les aidants qui ont été impactés par les conséquences de la crise. Les volontaires en Service Civique pourront ensuite accompagner les aidants bénéficiaires de nos actions dans la découverte et l'appropriation de la plateforme et de son contenu.	Une formation à distance sur l'outil sera proposée par la Compagnie des Aidants à nos coordinateurs d'équipes et de projets sous forme de webinaire. Ce webinaire sera enregistré pour ensuite être diffusé à l'ensemble de nos volontaires en Service Civique avec l'appui des coordinateurs d'équipes et de projets formés. Accompagnement des aidants dans la prise en main de la plateforme et de ses outils durant les 6 à 8 mois d'accompagnements.	Septembre 2020	Juin 2021
		Nos équipes de volontaires diversifieront les accompagnements proposés aux personnes en situation de handicap, leurs aidants et leur famille : - Création d'un document d'aide à l'identification des besoins à destination des volontaires - Orientation des personnes en situation de handicap et de leurs aidants vers les dispositifs d'aide existants en fonction des besoins (CCAS, CAF, MDPH, Groupe de Protection Sociale, etc.) - Diversification des propositions d'accompagnement pour une meilleure prise en compte de l'aidant, des autres membres du foyer pour aller au-delà du répit (activités avec l'aidant et la personne en situation de handicap, activités avec les autres membres du foyer).	Mise à jour de notre document de suivi des bénéficiaires (passport bénéficiaire) incluant un outil de diagnostic des besoins à construire en lien avec les équipes. Cet outil sera testé, réévalué avec les coordinateurs d'équipes et de projets et modifié pour correspondre au mieux aux besoins. En parallèle un espace de partage en ligne des outils imaginés, créés par nos volontaires sera diffusée pour partage et capitalisation.	Septembre 2020	Juin 2021

3	Contribuer à développer la mobilisation durable de la jeunesse sur cette grande cause	En fin de Service Civique, les associations partenaires et les structures des territoires présenteront à nos volontaires les opportunités de bénévolat qu'elles peuvent leur proposer, l'objectif étant de pérenniser des engagements dont la société a besoin hors et en contexte de crise.	Mobilisation dans chaque territoire sur une journée des associations en lien avec les personnes en situation de handicap et les aidants ayant besoin de bénévoles Liste non exhaustive : les ADAPEI, APF France Handicap, les IME, etc.	Avril 2021	Juin 2021
		Tout au long du Service Civique, Unis-Cité accompagne les volontaires dans la construction de leur projet d'avenir. Souvent les volontaires n'ont pas conscience de la diversité des métiers du secteur et des parcours / formations pouvant mener. Une attention particulière sera portée aux métiers médico-sociaux pour contribuer à apporter une réponse aux besoins de recrutement de ce secteur.	Rencontres et témoignages de professionnels du secteur sur une journée pour valoriser ces carrières , faciliter leur accès pour les volontaires avec les professionnels de l'orientation (missions locales, etc.)	Janvier 2021	Juin 2021
		S'appuyer sur les liens avec nos réseaux partenaires (CNSA, UNAPEI, AFA, Compagnie des Aidants, Croix Rouge, etc.) pour approfondir la compréhension des besoins auxquels la mobilisation de jeunes en Service Civique peut répondre et proposer un panel de missions diversifiées et un accompagnement aux structures qui le souhaitent. Organiser un temps de réflexion mobilisant l'ensemble de ces acteurs pour identifier les leviers d'actions à mettre en place sur le long terme pour déployer le dispositif	Concevoir les bases d'un grand programme national de Service Civique sur le handicap et l'aidance qui pourra être porté par une coalition d'acteurs et reconnu de l'Agence du Service Civique, et qui permettra de rendre plus amplement accessible l'accueil de volontaires à l'ensemble des acteurs éligibles sur cette cause.	Octobre 2020	Juin 2021

B. Résultats et évaluation du projet

Une série d'outils a été mise en place et améliorée chaque année pour suivre et évaluer le projet :

- ❖ **Reporting en ligne** : piloté au niveau national d'Unis-Cité, le reporting en ligne est rempli mensuellement ou trimestriellement par les coordinateurs d'équipe et de projet avec l'appui des volontaires.

Il contient entre autres les informations suivantes : nombre de volontaires mobilisés, dates de mobilisation, partenaires locaux mobilisés, nombre et types de formations fournies aux volontaires, nombre de familles accompagnées, nombre de visites à domicile dont nombre consistant à des actions de répit pour l'aidant et actions de consolidation de la cellule familiale, nombre d'actions collectives (au profit de plusieurs bénéficiaires pour créer du lien social); ainsi qu'une demande de retours qualitatifs sur les actions menées par les volontaires. Ces données permettent de suivre le déroulement dans chaque antenne et d'intervenir / de réajuster en cas de besoin. Ces informations servent également de base pour la rédaction des bilans et les comités de pilotage au niveau local comme national.

- ❖ **Passeport de suivi** : Au démarrage des visites, chaque binôme de volontaires reçoit un passeport de suivi bénéficiaire pour chaque bénéficiaire à qui il rend visite. Ce passeport contient :
 - Un outil d'identification des besoins et des envies des bénéficiaires (personnes en situation de handicap et aidant) à construire et intégrer cette année,
 - Une trame de plan d'actions défini en fonction des objectifs fixés sur la base des envies et des besoins,
 - Un carnet de suivi afin de renseigner de façon hebdomadaire les activités menées avec la famille et d'en faire le bilan.
- ❖ **Questionnaire d'impact destiné aux volontaires** : Chaque année, les volontaires répondent à un questionnaire en fin de mission pour mesurer l'impact qu'a eu le Service Civique sur leur parcours ainsi que l'impact qu'a eu sur eux leur mobilisation auprès des personnes en situation de handicap et de leurs aidants (compréhension des enjeux, du handicap, de l'aidance, évaluer la formation et l'accompagnement proposés dans le cadre de ce projet).
- ❖ **Questionnaire d'impact destiné aux bénéficiaires** : Ce questionnaire, à destination des personnes en situation de handicap et de leurs aidants, est rempli en fin de mission. 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, développement du bien-être des bénéficiaires via des questions destinées à la personne en situation de handicap et/ou à l'aidant.
- ❖ **Bilan** : Chaque année un bilan annuel est produit sur la base des éléments récoltés et cités précédemment. Ce bilan permet d'identifier ce qui fonctionne et ce qui est à améliorer dans une dynamique d'amélioration continue de nos projets. Il est ensuite partagé au comité de pilotage national du projet, aux partenaires nationaux, à l'ensemble des équipes locales d'Unis-Cité et leurs partenaires.
- ❖ **Evaluation externe** : Unis-Cité a donc mobilisé le cabinet (Im)Prove avec qui l'association collabore depuis plusieurs années dans d'autres contextes afin de renforcer l'évaluation et la mesure d'impact de ce projet et d'intégrer dans la démarche les évolutions présentées. Cela passera par la révision des différents questionnaires (à destination des volontaires, et à destination des personnes en situation de handicap et de leurs aidants), des modalités d'administration des questionnaires, la production d'un bilan contenant des préconisations.

C. Faisabilité et respect du calendrier

Les garanties de réalisation du projet passent principalement par la mobilisation d'équipes salariées aux niveaux national et local. Cela permet la mise en œuvre de chaque étape dans le respect du cahier des charges et des engagements pris tout en tenant compte des risques liés à chaque étape et en proposant des solutions pour y répondre.

La réalisation du projet décrit est suivie au national par :

- ❖ Un.e responsable national.e du programme en charge de la stratégie de mise en œuvre et de développement du projet, du développement et de l'animation partenariale, suivi des étapes structurantes du programme sur l'année, suivi des objectifs fixés
- ❖ Un.e chargé.e de programme en charge de l'accompagnement des coordinateurs d'équipes et de projets, de la formation des coordinateurs d'équipes et de projet, de la création et animation de l'ingénierie pédagogique, du suivi des démarches de reporting et évaluation dans le respect du cahier des charges
- ❖ Un comité de pilotage national composé des partenaires financiers et opérationnels nationaux d'Unis-Cité, experts du handicap et de l'aidance, qui se réunit deux fois par an

La réalisation du projet décrit est suivie localement par :

- ❖ Un.e responsable d'antennes en charge du développement et de la mise en œuvre des actions Unis-Cité sur son territoire, de la levée de fonds local, du développement et de l'animation des partenariats locaux, du management des coordinateurs d'équipes et de projets
- ❖ Un.e coordinateur.trice d'équipes et de projets (CEP) en charge du recrutement des volontaires, de leur formation et de leur accompagnement tout au long de leur mission
- ❖ Un comité de pilotage local composé des partenaires financiers et opérationnels locaux d'Unis-Cité, experts du handicap et de l'aidance, qui se réunit deux fois par an environ

Unis-Cité développe des actions à destination des personnes en situation de handicap et des aidants depuis 5 ans. Elle a ainsi pu développer des partenariats nationaux clefs pour le programme et être identifiée par eux comme un acteur complémentaire de leur action et essentiel pour l'aide aux personnes en situation de handicap et à leurs familles.

Localement, Unis-Cité est déjà bien ancrée dans les territoires du périmètre du projet. Nous mobilisons des jeunes en Service Civique sur la thématique du handicap depuis minimum 1 à 5 ans dans quasiment l'intégralité des territoires. Le réseau partenarial local mobilisé pour recruter les volontaires, les former et identifier les familles bénéficiaires se développe d'année en année permettant de renforcer l'impact et d'ancrer le projet.

III. Les résultats de l'expérimentation

A. Renforcer la formation et l'accompagnement des volontaires en Service Civique qui se mobilisent auprès des personnes en situation de handicap et des aidants

1) Unis-Cité a renforcé son dispositif de formation pour l'adapter aux volontaires et aux bénéficiaires

Afin de préparer et d'accompagner au mieux les volontaires dans la prise en main de leurs missions, des **formations de base leur sont dispensées afin de leur permettre de mieux appréhender la rencontre et l'accompagnement des personnes en situation de handicap et de leur famille**. Ces formations ont eu lieu dans toutes les antennes du programme pendant leur premier mois de volontariat et avant de débiter les visites. De manière générale, Unis-Cité a mis en place un système de formation qui repose sur trois piliers :

- ❖ Une Formation initiale d'une à deux semaines selon les antennes pour expliquer le programme et sensibiliser à la question du handicap et de l'aidance ;
- ❖ Une Formation Civique et Citoyenne qui leur a permis – pour plus de 80% d'entre eux - d'avoir une meilleure connaissance des enjeux de société. ¹
- ❖ Un Accompagnement au Projet d'Avenir.

Concernant la formation initiale, nous avons en 2020/2021 développé la formation à la question de l'aidance en lien avec nos partenaires (Association Française des Aidants et La Compagnie des aidants), dont vous trouverez ci-dessous la présentation détaillée :

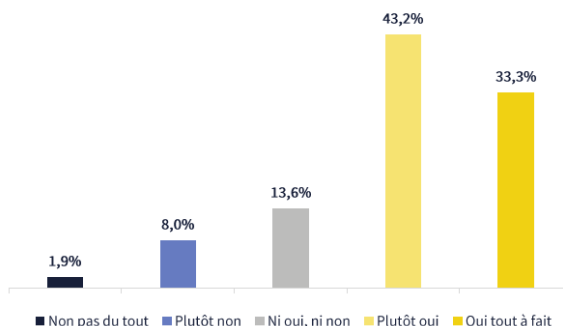
Module 2 : Les aidants familiaux				
Objectifs spécifiques et attendus des volontaires : - Comprendre ce qu'un aidant familial, comment des personnes sont touchées, ce qu'est le répit pour les aidants - Comprendre les problématiques/besoins des aidants - Découvrir les solutions proposées pour soutenir les aidants familiaux - Echanger avec des aidants sur leur quotidien - Réfléchir à des actions qui favorisent le répit pour les aidants - Proposer des temps de rencontrer entre les aidants				
Temps	Contenu de la séquence	Moyens pédagogiques	Supports	Intervenants
Séquence 1 : Présentation des aidants familiaux				
1/2 journée	Définir ce qu'un aidant familial (ainsi que les jeunes aidants) – combien de personnes sont concernées – quels sont leurs problématiques/besoins Présenter la situation des aidants et les structures existantes Présenter ce qu'est le répit pour les aidants Présenter les différentes initiatives/actions en faveur du répit et soutien des aidants qui existent	Temps de formation ludique avec des moments formels et des activités pour faire bouger les volontaires	- Support visuel type power point ? - Film - Quizz sur les aidants - Listing « Café des Aidants » - Documents Association Française des Aidants	- CEP - Rencontre avec d'anciens volontaires d programme - Rencontre avec des bénéficiaires de l'année passée
Séquence 2 : Rencontre temps d'échange avec des aidants familiaux				
1/2 journée	Présenter le quotidien d'un aidant familial	Table ronde/temps d'échange convivial autour d'un café par exemple	Questions préparées en avance par les volontaires	

En complément, des formations continues ont été dispensées tout au long de l'année par des partenaires locaux issues des remontées/besoins/demandes des volontaires. Ces formations continues sont donc adaptées aux besoins de chaque antenne.

¹ Plus de 80% des volontaires du programme FEH estiment que les temps de formation civique et citoyenne leur ont permis d'avoir une meilleure connaissance des enjeux de société et une envie de sensibiliser leur entourage à leur tour.

L'étude d'impact² est venue confirmer que les volontaires étaient dans leur ensemble bien formés aux missions qu'ils ont remplies. En effet 76,5% des bénéficiaires ont jugé que les volontaires sont suffisamment formés et disposent des bons outils pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

Figure 12. Répartition en fonction des connaissances suffisantes du public par les volontaires pour un accompagnement adapté (N=162)



2) La mise en place d'un guide d'écoute et d'échange à distance

La crise sanitaire survenue en mars 2020 a encore fortement perturbé l'engagement des volontaires, en effet en 2020/2021 :

- 1 686 visites à domicile ont été annulées sur un total de 7 377 visites prévues (soit à peu près 22% des visites).
- 53 actions collectives ont été annulées soit 10% des actions prévues ;
- 5 actions de sensibilisation ont été annulées soit un peu moins de 3% des actions prévues.

La situation sanitaire critique nous a poussés à innover pour maintenir une continuité de Service civique auprès de nos bénéficiaires.

Ainsi en 2020/2021, les 397 volontaires du programme *Famille en Harmonie* mobilisés sur 38 antennes ont réalisé :

- **623 visites** qui ont eu lieu à distance auprès des 429 familles que nous accompagnons ;
- **30 actions collectives** qui ont eu lieu à distance principalement en proposant des moments de jeux (quizz interactif) entre proche accompagnés.
- **18 actions de sensibilisation** qui ont eu lieu en distanciel notamment en organisant des débats en ligne sur la question du handicap dans notre société auprès d'autres volontaires d'Unis-Cité mais aussi en co-organisant des cafés des aidants à distance.



Un volontaire d'Hazebrouck qui prend des nouvelles d'une famille qu'il accompagne.

Verbatim d'un aidant : « *Ma femme n'est pas capable de tenir une discussion téléphonique, mais j'ai apprécié leur appel hebdomadaire pour prendre des nouvelles, on se sent moins seul* »

Pour faciliter les accompagnements à distance qui demandent des compétences spécifiques et des différentes de celles requises lors des accompagnements en présentiel, **une fiche support**

² Le Cabinet Improve a réalisé une étude d'impact d'avril à juin 2021 sur l'ensemble des antennes du programme Famille en Harmonie dont les résultats ont été publiés en septembre 2021. Le bilan complet de l'étude d'impact est joint en annexe de ce document.

d'accompagnement à distance³ a ainsi été formalisée en capitalisant sur l'expérience du premier confinement. Cette fiche d'accompagnement est à destination de nos Coordinateurs d'Equipes et de Projets (CEP) et des volontaires en service civique.

Cette fiche a été co-construite par les équipes nationales d'Unis-Cité, notamment par la Direction de l'Expertise et du Développement (DEX), les CEP, nos partenaires opérationnels du public en situation de handicap et leurs aidants et l'association « **Au bout du fil** ». Cette association, de 200 bénévoles, créée suite à la canicule de 2003, est spécialiste du maintien du lien à distance pour les personnes isolées ou en situation de handicap.

L'objectif de cette fiche est de favoriser une **écoute active des volontaires**, c'est-à-dire l'attitude la plus compréhensive et empathique vis-à-vis des bénéficiaires de l'appel, en les acceptant tels qu'ils sont. Il est notamment préconisé que le volontaire en Service civique cherche à repérer ce que la personne cherche vraiment à dire, en tentant de ressentir ce que ressent l'autre tout en étant bien au clair que c'est son histoire et non pas la sienne.

Cette fiche de support a vocation à :

- ❖ Donner des pistes afin de maintenir le lien avec les bénéficiaires du programme *Famille en Harmonie* ;
- ❖ Renseigner sur la posture à adopter en situation d'écoute téléphonique ;
- ❖ Orienter sur les thématiques à aborder ;
- ❖ Proposer un cadre sur les modalités et le suivi de ces entretiens téléphoniques.

Il nous est apparu particulièrement important de maintenir un lien à distance car dans ce contexte anxiogène il est encore plus pertinent de répondre présent auprès des personnes dont le confinement a rendu l'isolement encore plus profond. De plus ces temps d'échange à distance ont permis également :

- ❖ De veiller à ce que la personne se porte bien et qu'elle ne manque de rien, notamment via les appels téléphoniques ;
- ❖ De prendre en considération, rassurer, sécuriser les bénéficiaires du programme car ces temps d'échange ont été surtout des moments d'écoute ;
- ❖ De poursuivre notre mission et notre engagement auprès des personnes âgées, personnes en situation de handicap, et leurs aidants malgré les évolutions du contexte.

L'appel a aussi permis au proche accompagné et à l'aidant de **prendre des nouvelles, de donner des informations** notamment sur les réseaux de soutien et d'entre-aide comme ceux de la Compagnie des aidants ou de l'Association Française des Aidants, de **maintenir un lien à distance** et éventuellement d'**offrir des temps de répit à distance** en proposant d'organiser des activités à distance pour les autres membres de la famille / de la fratrie. Cela permettrait à l'aidant d'avoir un temps à dédié à l'aidé, pendant que les autres membres de la fratrie sont occupés.

De plus, Unis-Cité a mis en place une **formation**⁴ avec l'association « Au bout du fil », le 9 avril 2020, dont le but était de sensibiliser les CEP sur :

- ❖ Le bon déroulement et la durée d'un appel ;
- ❖ La communication positive et bienveillante lors d'un appel ;
- ❖ Les formes de questions à adopter ;
- ❖ Comment interrompre un appel qui s'éternise ;

Cette fiche a également été capitalisée avec d'autres programmes d'Unis-Cité à destination des seniors, des personnes en situation de handicap et leurs aidants, notamment Solidarité Aidants, Solidarité Séniors, Silver'Geek et les Support'Air,

³ La fiche d'accompagnement à distance se trouve en annexe

⁴ Cette formation a été enregistrée et reste accessible sous forme de webinaire dans notre espace commun Famille en Harmonie.

3) Propositions d'activités à distance

Au-delà des appels, les volontaires ont pris différentes initiatives pour maintenir un lien à distance en proposant des activités en distanciel (jeux, soutien scolaire, visites virtuelles) à destination des aidés pour maintenir une continuité de présence et assurer un répit pour les aidants. Parfois cette proposition a été élargie aux frères et aux sœurs afin de permettre à l'aidant de se consacrer pleinement à leur enfant en situation de handicap pendant un temps déterminé.

Ils ont aussi proposé des activités spécifiquement à destination des aidants :

- Contacts réguliers avec les aidants : échanges sur la gestion du confinement.
- Organiser des cafés des aidants à distance (Skype, Zoom).

Mais les volontaires des différentes antennes ont aussi plus simplement :

- Créé des groupes Messenger / Whatsapp / Snapp entre les volontaires et les familles ;
- Organisé des temps hebdomadaires autour de séances de relaxation animées par les volontaires, de cinéma à partager avec le site mycircle.tv, de cours de pâtisserie ou de cuisine.

Enfin, nos volontaires ont aussi gardé le contact avec nos partenaires habituels pour voir comment ils ont réadapté leurs actions, et les informer de leur disponibilité notamment auprès des référents locaux de Malakoff Humanis, des CCAS et des MDPH.

Quelques exemples au sein des antennes

Création d'un journal de bord du confinement ou de cartes postales hebdomadaires pour partager le quotidien, des idées recettes, des critiques de films, de jeux, etc. Par exemple à Valenciennes, les volontaires ont gardé le lien avec les enfants accompagnés en leur envoyant des cartes postales régulièrement.	
Création d'une page Facebook / Instagram avec des idées de défis à partager chaque jour et des activités à faire à la maison. Par exemple, à Lyon, les volontaires ont créé un groupe Facebook, « Le coin des familles », pour que les aidants puissent échanger entre eux.	
Création de tutos à destination des bénéficiaires pour réaliser des activités ludiques. Par exemple, à Avignon, une volontaire a réalisé une vidéo de customisation de T-shirt pour que les jeunes puissent le refaire à la maison ! Un binôme de volontaires a fait des visites virtuelles de la Grotte de Lascaux et du Vatican avec le jeune qu'ils accompagnaient tandis qu'un second binôme organisait des Netflix Party, avec au programme : Les Souvenirs de Marnie, The Lovebird et Get Out !	

Tous ces éléments ont été recensés, capitalisés à l'échelle d'Unis-Cité et sont mis à disposition sur Ton Réseau Unis-Cité (TRUC), notre Intranet. Ils feront également l'objet d'une présentation lors des formations de rentrée des CEP et des volontaires des promotions à venir.

4) La supervision des pratiques

a. Contexte et objectifs de cette supervision

Dans le cadre du programme « *Famille en Harmonie* », il a été identifié par les parties prenantes (Unis-Cité, aidant.es, associations partenaires...) que l'accompagnement de personnes en situation de handicap et d'aidants nécessitait de revenir et d'échanger sur les situations que vivaient les volontaires durant leur mission.

Les volontaires peuvent en effet être confrontés à des difficultés du fait de la situation des personnes qu'ils accompagnent. Il nous a paru donc essentiel d'assurer un espace neutre pour les jeunes, où ils peuvent parler, poser leurs questions, prendre du recul, exprimer leurs angoisses, leur colère peut-être, leurs craintes.

Les objectifs de cette supervision sont de / d' :

- Echanger sur les visites faites auprès des personnes aidées et des aidants ;
- Exprimer ses craintes, ses émotions, ses angoisses, sa colère... dans un cadre neutre et en dehors des temps de visites ;
- Bénéficier d'un regard extérieur et professionnel sur sa pratique/son positionnement ;
- Délivrer la parole sur ses *a priori*, ses projections, ses interprétations... ;
- Acquérir des outils/idées/techniques pour gérer des situations vécues comme difficiles.

Attention cette supervision n'a pas été **imaginé comme un temps de formation** et ne doit pas être un temps d'apport descendant sur ce que doivent faire les volontaires ou sur leur mission. Elle doit permettre de libérer la parole des volontaires, et doit se faire sans la présence des Coordinateurs d'Equipes et de Projets (confidentialité des échanges et neutralité).

b. Déroulement de ces supervisions des pratiques

La convention avec la CNSA a permis de financer la mise en place dans **25 antennes**⁵ des temps de supervision des pratiques pour un ensemble de **280 volontaires**. Ils ont été organisés en moyenne trois par an (janvier, mars, mai), en groupe pendant deux heures, et jusqu'à quatre fois par an notamment à Angers avec une psychologue ou différents partenaires professionnels du médico-social, à Marseille avec une psychologue qui était une ancienne volontaire d'Unis Cité il y a 3 ans, à Toulouse, à Lyon avec une assistante sociale et différents professionnels de l'action sociale.

Elles ont souvent été animées par un thérapeute : psychologue de formation, qui sait accompagner les personnes et les groupes à verbaliser et qui connaît le sujet. Les antennes d'Unis-Cité se sont aussi appuyées sur :

- Des professionnels du secteur : psychomotricien, éducateur, personnel soignant...
- Des étudiants en psychologie qui seraient intéressés par la démarche, notamment parfois des anciens volontaires d'Unis-Cité ;
- Une personne qui travaille/forme aux méthodes de communication : non violente, non verbale... et qui soit sensibilisée au sujet des aidants et des aidés.

Ces entretiens sont strictement confidentiels, les CEP n'ont pas accès au contenu des séances, ils ne doivent pas y participer et n'ont pas non plus à demander un retour.

Les antennes de Lens, Dunkerque, Béthune, Roanne, Lille, Niort, La Réunion, Pau, Toulon, Valenciennes n'ont pas mis en place la supervision des pratiques.

⁵ Les antennes concernées sont : Ambérieu-en-Bugey, Angers, Avignon, Bayonne, Bondy, Bordeaux, Calais, Chambéry, Hazebrouck, Laval, Lyon, Marseille, Miramas, Montpellier, Nantes, Nîmes, Rennes, Rouen, Saint-Nazaire, Strasbourg, Tours, Toulon, Val d'Oise, Valence, Villefranche sur Saône.

B. Répondre à une demande croissante en diversifiant les accompagnements proposés pour répondre au mieux aux besoins des familles

1) Une mobilisation nationale des volontaires en Service Civique pour répondre aux besoins des familles

Unis-Cité et les **38 antennes** mobilisées dans le cadre du programme ont lancé dès septembre 2020 une grande campagne de recrutement nationale et locale (réseaux sociaux, sessions d'information, entretiens collectifs et individuels, etc.).

Au global, les 397 volontaires ont accompagné **429 familles** au moins 1 fois par semaine. Sur toutes les antennes, les binômes accompagnent 1 famille ou plus, sauf sur les antennes de Toulon, Avignon, la Réunion et la Seine-Saint-Denis où les visites individuelles ont eu du mal à décoller.

Malgré les difficultés liées à la crise sanitaire, des **actions collectives** ont été menées dans la majorité des antennes.

De nombreuses immersions en structure ont été mises en place par exemple à Pau, Hazebrouck, Béthune, Angers, Grenoble, Chambéry ou Ambérieu. Les volontaires étaient ainsi ½ ou 1 journée par semaine dans une structure du médico-social (IME, GEM, Association, foyer d'accueil de jour, plateforme de répit) afin d'apporter un soutien aux équipes d'animation.

Les actions de sensibilisation ont été freinées par la crise sanitaire. Néanmoins, plusieurs antennes ont mené des actions de **sensibilisation en milieu scolaire** notamment à Calais, Bourg-en-Bresse, Niort, ou en Seine-Saint-Denis.

Plusieurs sensibilisations au handicap des volontaires d'Unis-Cité ont eu lieu à Avignon, Dunkerque, Lille, Marseille et Miramas.

18 antennes ont mené le **Défi Jaccède du 3 décembre 2020** (journée internationale des personnes en situation de handicap) **au 30 avril 2021** (Journée Mondiale des Mobilités et de l'Accessibilité). Les volontaires partent en équipe sur une zone donnée et référencent tous les établissements et leur niveau d'accessibilité sur la plateforme [Jaccede.com](https://jaccede.com). **Les volontaires ont ainsi référencé l'accessibilité de 3 545 nouveaux lieux.**

Vous trouverez ci-dessous le bilan quantitatif des actions menées par les volontaires *Famille en Harmonie* d'Unis-Cité. Le bilan chiffré et détaillé est situé en annexe.

Tableau synthétique du bilan de Famille en Harmonie en 2020-2021



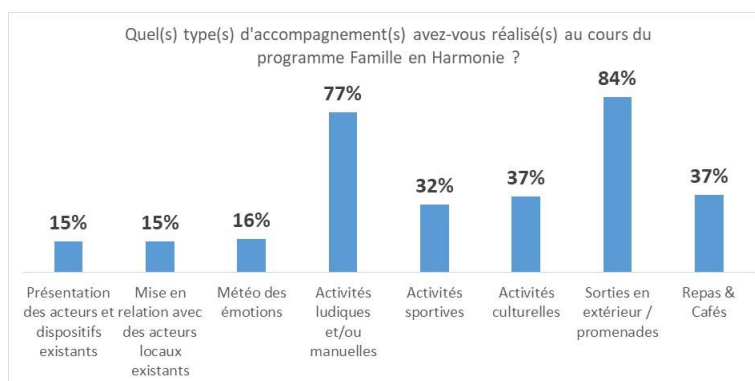
2) Une diversification des accompagnements proposés

Dans notre accompagnement des familles, cette année nous avons cherché à diversifier les activités proposées autour de six axes structurants, notamment en développant davantage l'axe 5 et 6 :

- ❖ **Axe 1** : Rompre l'isolement des personnes en situation de handicap : ateliers cuisine, activités manuelles, culturelles, sportives, balades, manger une glace, boire un café...
- ❖ **Axe 2** : Contribuer à la consolidation de la cellule familiale & permettre aux aidants d'avoir un moment de répit.
- ❖ **Axe 3** : Permettre l'accès et la découverte de nouveaux loisirs et lieux culturels : toute sortie et activité émanant des passions/envies/capacités des bénéficiaires.
- ❖ **Axe 4** : Favoriser la mobilité et l'autonomie : utiliser les transports en commun pour se rendre à une activité.
- ❖ **Axe 5** : Soutenir les aidants et favoriser l'entraide entre eux : Kawa des aidants, auberge espagnole, café des aidants, temps d'échanges entre aidants, présentation de structures type Compagnie des Aidants, etc.
- ❖ **Axe 6** : Contribuer à changer le regard sur le handicap : interventions en établissements scolaires, participation à la journée nationale de l'autisme, journée nationale des aidants, journée de l'accessibilité (JACCÉDE), exposition sur le handicap dans la ville, etc.



L'étude d'impact d'Improve met bien en lumière la diversité des activités proposées par les volontaires.



Dans la mesure du possible, les volontaires étaient à l'écoute des besoins des familles et essayaient de s'y adapter pour mener des actions avec les bénéficiaires. En effet, **82,7% des bénéficiaires considèrent que les volontaires étaient à l'écoute des besoins des aidants et des personnes accompagnées** pour mettre en place/proposer des activités adaptées, comme le montre ce verbatim d'un bénéficiaire :

« On a déterminé ensemble les choses que nous allions faire, avec toutes les possibilités qui nous étaient offertes. Ils m'ont proposé tout un tas de choses, ils m'ont demandé ce que je voulais faire ».

De plus, la crise sanitaire a conduit les volontaires à mettre en œuvre de nouvelles modalités d'accompagnement des bénéficiaires dans au moins 14 antennes⁶, notamment en adaptant celles qu'ils

⁶ Selon les données d'une enquête interne réalisée par la chargée de programme d'Unis-Cité, entre le 3 juin et le 19 juillet 2021 auprès des CEP du programme Famille en Harmonie.

proposaient déjà. Les volontaires ont fait **plus de visites en extérieur** (des balades), des **visites plus courtes**, ont trouvé **d'autres activités pour palier la fermeture des lieux culturels et de loisirs**. Par exemple, pour la Coordinatrice d'Equipe et de Projets (CEP) de l'antenne de Tours, Mégane De Carvalho, la crise sanitaire a entraîné « *plus d'activités au domicile : jeux, activités manuelles, aide aux devoirs une partie du temps mais aussi des sorties simples comme des balades au parc, ou des sorties au magasin pour acheter de quoi faire de la pâte à sel et en faire ensemble* ».

La crise sanitaire n'a pas réellement, selon les CEP, fait apparaître de nouveaux besoins mais les a surtout exacerbés notamment en termes de répit pour les familles. Les CEP et les volontaires ont remarqué que les aidants étaient davantage fatigués, voire épuisés et voulaient moins participer aux activités car ils avaient besoin de davantage de répit. De même, l'isolement des familles a été renforcé, le lien et les visites des volontaires ont été dans ce contexte « *bien plus important et nécessaire* » (Masséni Zan, CEP à Bayonne).

Cela a aussi renforcé l'autonomie et l'initiative des volontaires qui devaient faire preuve d'imagination pour créer des jeux, des outils pour pallier la fermeture des lieux culturels et de loisirs.

Témoignage d'Alice Fagot, CEP à Lille

« Ayant commencé cette année, je n'ai pas le recul des années précédentes. Néanmoins, j'ai eu le sentiment que certains besoins ont été exacerbés. De par les échanges avec certains proches aidants ou avec les structures d'accueil des bénéficiaires, il m'est apparu que les personnes avaient d'autant plus besoin de sorties, de temps pour souffler, pour sortir des angoisses de la crise, pour sortir de leur solitude, pour échanger, partager etc.... Selon moi, une certaine détresse pour certains a été amplifiée ou a été déclenchée par cette crise. »

3) Une meilleure prise en compte des aidants et de la fratrie

Depuis 2 ans, Unis-Cité met en œuvre le programme *Support'Air* dans 7 antennes, complémentaire de *Famille en Harmonie*. La mise en œuvre du programme *Support'Air* dont les objectifs sont :

- ❖ L'accompagnement de la relation du binôme aidant – aidé
- ❖ Orientation et information des aidants vers les ressources et dispositifs disponibles
- ❖ Sensibilisation grand public sur l'aidance

... a permis de souligner d'autres besoins des aidants auxquels le programme *Famille en Harmonie*, principalement centré sur le répit, pourrait davantage répondre. Cela a permis au programme FEH de mieux prendre en compte les besoins des aidants et développe en 2020-2021 :

- ❖ L'orientation des aidants vers les dispositifs et ressources disponibles par une meilleure connaissance des volontaires de ces derniers
- ❖ L'accompagnement à la formation des aidants via les outils de formation en ligne de la Compagnie des Aidants ou l'Association Française des Aidants
- ❖ Des activités avec les autres membres de la famille, fratrie, etc.



« Le Parcours Aidant » : Un plan d'action dédié à l'aidant a été mis en place dans certaines antennes du programme afin de renforcer l'implication des volontaires auprès de ce dernier. (Informations à transmettre, actions collectives de répit, orientation vers les structures et dispositifs disponibles, etc.).

4) La mise en place du passeport bénéficiaire intégrant un outil de diagnostic des besoins des familles

Cette meilleure prise en compte des besoins des aidants, de la fratrie et des aidés a aussi été rendue possible grâce au document de suivi des bénéficiaires, intitulé **passeport bénéficiaire**, incluant un outil de diagnostic des besoins. Il a été mis à disposition des 397 volontaires du programme. Cet outil a été testé et réévalué avec les Coordinateurs d'Equipes et de Projets et modifié pour correspondre au mieux aux besoins des bénéficiaires et faciliter la continuité des visites des volontaires.

Ce passeport bénéficiaire est particulièrement utile en début de Service civique pour faciliter la rencontre entre les bénéficiaires et les volontaires. Personnalisé en fonction de chaque bénéficiaire, il contient les éléments suivants :

- Les objectifs du projet que les volontaires pourront présenter lors de leur 1^{ère} visite ;
- Les différents engagements des volontaires, cela permet de clarifier ce que les volontaires peuvent faire ou non dans le cadre de leur mission de Service civique ;
- Les règles sanitaires à respecter ;
- Les premières étapes pour commencer les visites.

PASSEPORT DE SUIVI BÉNÉFICIAIRE

Famille en situation de handicap

PHOTO de la personne accompagnée

Nom et Prénom :
 Sexe : ☐ Masculin ☐ Féminin
 Date de naissance :
 Age :
 Adresse :
 N° de téléphone :
 Mail si existant :
 Personne à prévenir en cas d'urgence (nom / téléphone) :

Nom des volontaires :
 Jour et heure de visite :

La personne a été orientée par :
 La personne accompagnée et / ou son aidant est cotisant à Malakoff Humanis: OUI / NON

malakoff humanis 2020 2021

Vous trouverez en annexe des extraits du questionnaire mis à jour à destination des aidants afin d'identifier leurs besoins éventuels.

Une orientation des personnes en situation de handicap et de leurs aidants vers les dispositifs d'aide existants a souvent été proposée. Nos volontaires ont été formés par les structures locales expertes et présentes sur les territoires : CCAS, CAF, MDPH ; référents locaux des groupes de protection sociale.

Une partie du passeport bénéficiaires permet d'identifier les besoins en termes de mise en relation.

La meilleure prise en compte des besoins a permis une diversification des propositions d'accompagnement pour une meilleure prise en compte de l'aidant et des autres membres du foyer.

Axe d'amélioration : Néanmoins, il était prévu que les volontaires l'utilisent toute l'année comme un document de liaison entre Unis-Cité et les familles, mais le remplissage hebdomadaire s'est avéré trop fastidieux pour les volontaires. De même, si le passeport bénéficiaire s'est avéré précieux au début des visites à domicile, une fois que la relation et un climat de confiance s'étaient instaurés entre les volontaires et les bénéficiaires, il s'est avéré moins pertinent de le conserver. Nous avons ainsi pu le mettre à jour et le présenter aux Coordinateurs d'Equipes et de Projets comme un outil pour guider les volontaires lors du démarrage des visites à domicile, donner des éléments de cadrage et sonder les besoins des bénéficiaires.

5) Renforcer la boîte à outils des volontaires pour mieux accompagner les bénéficiaires

Unis-Cité a mis en place une mallette pédagogique en 2020-2021 à destination des volontaires pour mieux accompagner les bénéficiaires. Cette mallette est toujours utilisée et pertinente. Vous trouverez ci-dessous le détail de la mallette pédagogique.

Nom de l'outil	Thématique	Objectifs	Types d'outils
Enveloppe à infos	Information & Orientation	Regrouper les informations et contacts pertinents pour le couple aidant-aidé	Enveloppe avec flyers : Compagnie des Aidants, AFA, France Alzheimer, APF, Jaccède.
Liens des sites utiles	Information & Orientation	Centraliser tous les sites autour du programme.	Listing des sites @
Jeu Happy	Convivialité	Faire connaissance et créer du lien	Cartes et règles du jeu
Guide des aidants familiaux pour les nuls	Aidance	Formation à la thématique de l'aidance.	Ouvrage à disposition des CEP
Carnet de liaison	Suivi	Continuité de l'accompagnement	Fiches à compléter
Mémo anti-stress pour la respiration	Gestion des émotions	Technique anti-stress et mise en place de rituels	Mémo visuel
Communiquer au mieux	Gestion des émotions	Communication bienveillante et positive	Carte des besoins et support de formation
Structure de la journée	Autonomisation	Se repérer dans le temps, organisation de la routine	Mémo visuel
Kit de jeux de société	Convivialité	Création du lien, renforcement de la relation aidant et aidé	Jeux à disposition des CEP et des volontaires

Exemple du jeu de cartes Happy qui permet de faciliter la relation entre les volontaires et les bénéficiaires



De plus, Unis-Cité s'est appuyée sur les **outils de la Compagnie des Aidants** pour soutenir les aidants qui ont été impactés par les conséquences de la crise, notamment :

Une formation à distance, assurée par Claudie Kulak (Fondatrice) et Estelle Marchand, cheffe de projet innovation sociale à la Compagnie des aidants, a été proposée, à nos coordinateurs d'équipes et de projets sous forme de webinaire, le 1^{er} octobre 2020. Ce webinaire a été enregistré



et a été diffusé aux CEP n'ayant pas pu assister à ce temps de formation et d'échange, qui l'ont ensuite relayé à l'ensemble de nos volontaires en Service Civique. Ce webinaire a permis de présenter :

- ❖ L'actualité et les chiffres clés sur la question des aidants ;
- ❖ Les outils pour les aidants - la grande difficulté des aidants étant qu'ils ne connaissent pas les aides - notamment :
 - Pour avoir de l'information
 - Pour avoir du répit :
 - Pour avoir de l'écoute
 - Pour bénéficier des aides financières
 - La place des aides techniques à domicile
- ❖ Présentation des solutions de soutien aux aidants :
 - Application **Tilia** qui permet à l'aidant de gérer les services à la personne
 - Plateforme **Ernesti**, spécialiste des accompagnements nocturnes, qui connecte les aidants avec des étudiants en santé ;
 - **Espace singulier** qui propose des solutions de répit et de mobilité pour les aidants.
- ❖ Les nouveautés de la Compagnie des Aidants :
 - Les échanges de pratiques entre aidants ;
 - Plateforme d'auto-formation en ligne avec des vidéos tutoriels avec des nouvelles thématiques (prendre soin de soi, annonce de la maladie, les bons gestes, etc..)
 - Les quizz
 - La caravane « Tous Aidants » qui va au-devant des aidants pour leur permettre de s'identifier et d'avoir les informations dont ils ont besoin. Les assistantes accueillant les aidants dans un espace rassurant et confidentiel : 17 étapes en 2020 qui ont été communiquées à nos CEP et nos volontaires afin qu'ils relayent l'information aux bénéficiaires qu'ils ont accompagnés.

Nos volontaires ont pu ensuite accompagner les aidants bénéficiaires dans la découverte et l'appropriation de la plateforme. 18 antennes ont transmis aux volontaires les outils de la Compagnie des aidants présentés lors des formations de rentrée.

Axes d'amélioration : selon l'étude d'impact réalisée par Improve :

- ⇒ Seulement 3 antennes pensent que les volontaires les ont utilisés, 13 antennes ne savent pas, et 19 antennes savent que les volontaires ne l'ont pas utilisé.
- ⇒ 0% des volontaires ont utilisé les outils de la Compagnie des Aidants selon l'étude d'impact.

Globalement si les CEP d'Unis-Cité ont apprécié la formation de la Compagnie des Aidants, il a été plus difficile pour les volontaires de s'approprier les outils de la Compagnie des Aidants pour les transmettre aux personnes visitées. Il conviendra dans les années futures de rendre la transmission d'information des volontaires aux bénéficiaires plus opérante et plus simple.

C. Contribuer à développer la mobilisation durable de la jeunesse sur cette grande cause

Le milieu du médico-social est un secteur sous tension et les besoins de solidarité de proximité sont forts. A travers le programme *Famille En Harmonie*, nous avons souhaité contribuer à pérenniser l'engagement des volontaires sous différentes formes :

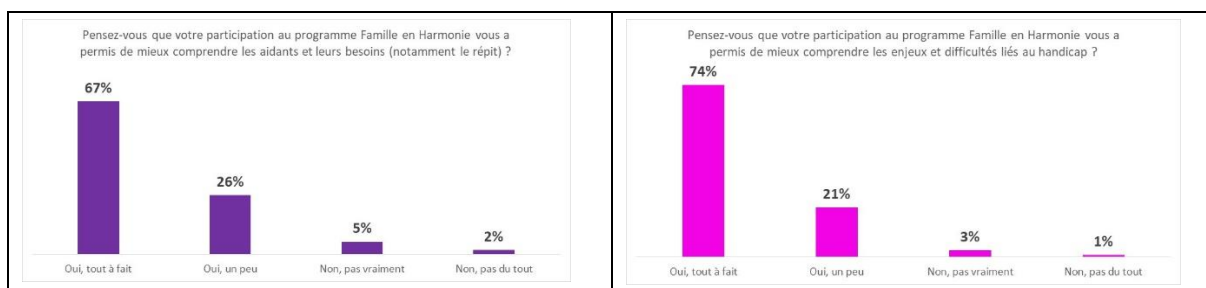
- ❖ **Le bénévolat** : les structures et associations partenaires locales ont souvent besoin de bénévoles. Présenter davantage leurs besoins et les missions de bénévolat aux volontaires en fin de programme a permis d'apporter une réponse à ces besoins.
- ❖ **Renforcer l'Accompagnement au Projet d'Avenir** autour des carrières du médico-sociales par des rencontres métiers, l'accompagnement et l'orientation des volontaires qui le souhaitent vers les formations *ad hoc*, etc.

1) Une prise de conscience grâce au programme *Famille en Harmonie*

Grâce au contact régulier avec les familles, le programme a permis aux volontaires d'être sensibilisés aux questions liées au handicap et à l'aidance, comme le montre le questionnaire de fin d'année adressé à l'ensemble des volontaires *Famille en Harmonie* d'Unis-Cité :

- Pour **93% des volontaires *Famille en Harmonie***, leur participation au programme leur a permis de **mieux comprendre les aidants et leurs besoins**.
- Pour **95% des volontaires *Famille en Harmonie***, leur participation au programme leur a permis de **mieux comprendre les enjeux et difficultés liés au handicap**.

Extrait du questionnaire adressé à l'ensemble des volontaires *Famille en Harmonie* de mai à juin 2021



Unis-Cité a pu constater une envie des volontaires de poursuivre sur la dynamique de leur Service civique à la fois :

- en matière d'engagement : **86% déclarent souhaiter poursuivre leur engagement auprès des personnes en situation de handicap...**
- ... mais aussi dans le domaine professionnel : **près de 87% déclarent vouloir poursuivre leur projet professionnel dans le social.**



2) Un plan d'action pour pérenniser l'engagement des volontaires

Tout au long du Service Civique, Unis-Cité accompagne les volontaires dans la construction de leur projet d'avenir. Souvent, les volontaires n'ont pas conscience de la diversité de métiers du secteur et des parcours / formations pouvant y mener. Une attention particulière a été portée aux métiers médico-sociaux pour contribuer à apporter une réponse aux besoins de recrutement de ce secteur.

Ainsi, 28 antennes⁷ du programme *Famille en Harmonie* ont mis en place des actions pour pérenniser l'action des volontaires dans le secteur médico-social, notamment en organisant au moins deux temps d'échanges et rencontres de professionnels et d'associations du secteur pour permettre aux volontaires de mieux connaître les métiers du secteur et les structures qu'ils peuvent rejoindre (engagement bénévole, stage, travail salarié ...).

Notamment en fin de Service Civique, lors d'une « **journée témoignage** » dédiée, les associations partenaires et les structures des territoires ont présenté à nos volontaires les opportunités de bénévolat qu'elles peuvent leur proposer, l'objectif étant de pérenniser des engagements dont la société a besoin hors et en contexte de crise. Les associations qui se sont impliquées sont notamment les ADAPEI, l'APF France Handicap, les antennes départementales de France Alzheimer, la Pause Brindille, une Souris verte, France Parkinson, Autisme 69, Vis à vue, Trisomie 21, etc...

De manière plus détaillée, les CEP ont mis en place :

- ❖ Des rencontres de professionnels ;
- ❖ Des rencontres avec des associations locales ;
- ❖ Des formations par typologie de handicap et sur l'aidance par l'intervention de structures ou d'associations expertes ;
- ❖ Des temps hebdomadaires auprès d'une association et d'une structure ;
- ❖ Des forums métiers et une mobilisation dans des associations partenaires notamment à Toulouse, Dunkerque ou Marseille ;
- ❖ Des événements en ligne et web-conférences sur les enjeux du médico-social notamment le PROJET TOI à Pau ;
- ❖ Un rallye des partenaires à Lyon.

De même, dans le cadre de leur Accompagnement au Projet d'Avenir (APA) suivi par les CEP, les volontaires ont souvent été mis en relation avec des professionnels du secteur professionnel qui les intéressaient, comme en témoigne Alice Fagot, CEP à Lille :

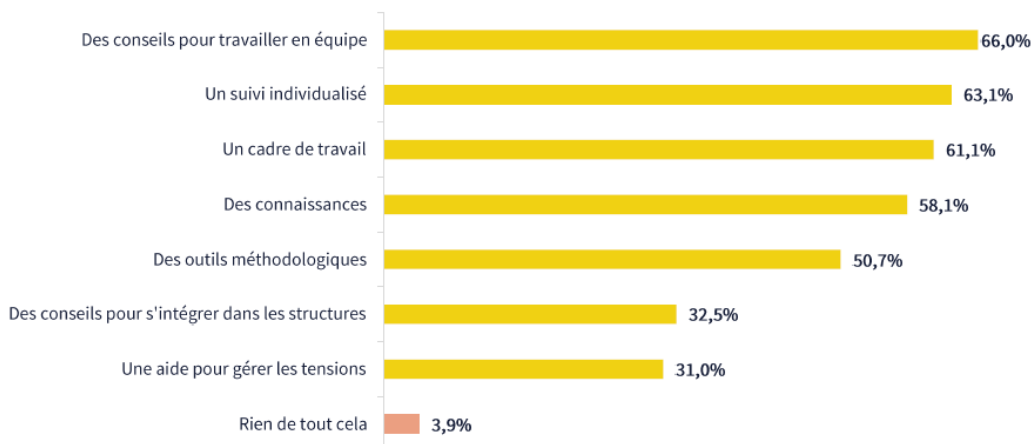
« Nous avons organisé dans la mesure du possible des mises en lien entre les partenaires avec qui les volontaires travaillaient pour mettre en place leur projet. Ainsi, certains cherchaient des stages en IME. Ils ont été mis en lien même si cela n'a pas abouti. Les choses se sont faites assez naturellement aussi, puisque dans le cadre de leurs journées projets, ils rencontraient des professionnels du secteur médico-social, ils ont pu échanger de manière informelle. »

Ces actions entreprises avec des professionnels du secteur, ont permis aussi aux volontaires de mener à bien leurs missions.

Cet accompagnement a permis, comme le montrent les résultats de l'étude d'impact réalisée par Improve, de mieux accompagner les volontaires dans leur mission de Service civique. En effet, **60% des volontaires estiment que, grâce à leur Service civique, ils ont bénéficié de conseils pour travailler en équipe, d'un cadre de travail, de nouvelles connaissances et de savoirs ou savoir-être transposables dans leur vie professionnelle future.**

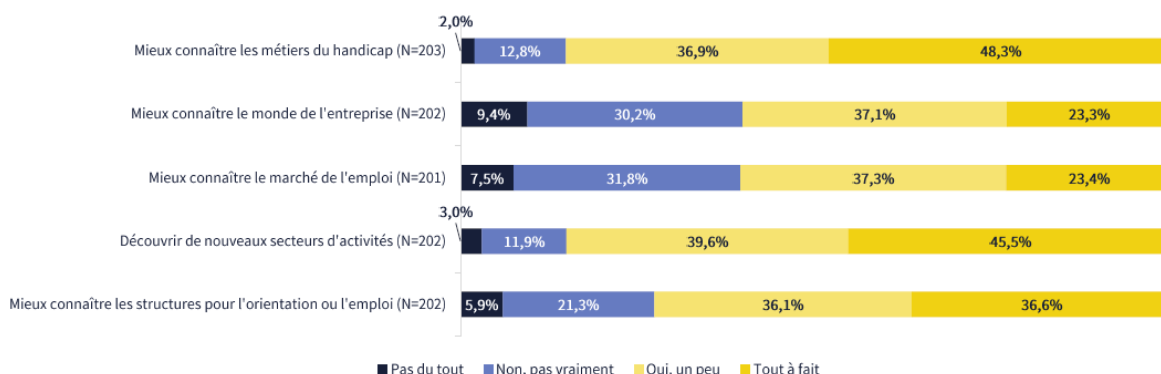
⁷ Liste des antennes concernées : Ambérieu-en-Bugey, Angers, Bayonne, Bordeaux, Calais, Chambéry, Dunkerque, La Réunion, Laval, Lille, Marseille, Montpellier, Nantes, Nîmes, Niort, Pau, Rennes, Roanne, Rouen, Saint-Nazaire, Strasbourg, Toulon, Toulouse, Tours, Valence, Valenciennes, Val d'Oise,

Figure 39. Répartition selon les impacts procurés par l'accompagnement d'Unis-Cité (N=203)



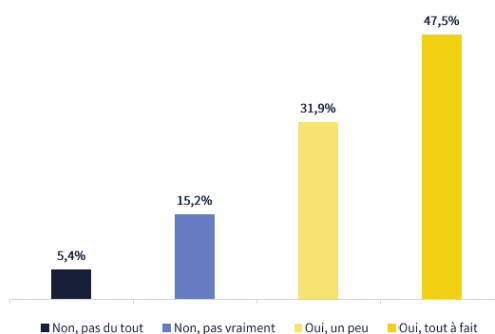
De même, **plus de 85% des volontaires** estiment que leur Service civique leur a permis de mieux connaître les métiers du handicap et de découvrir de nouveaux secteurs d'activité.

Figure 40. Répartition selon les impacts du SC sur l'amélioration des connaissances sur le monde professionnel



De plus, **plus de 75% des volontaires** ont le sentiment que le Service civique a contribué à clarifier ou à modifier leur projet d'avenir.

Figure 41. Répartition selon les impacts du SC sur l'évolution du projet professionnel (N=204)



Enfin, **87% des volontaires** souhaitent poursuivre leur projet professionnel dans le domaine du social et **61% des volontaires** considèrent que le programme FEH leur a permis de confirmer leur choix ou leur a donné envie de s'orienter dans le domaine du médico-social.

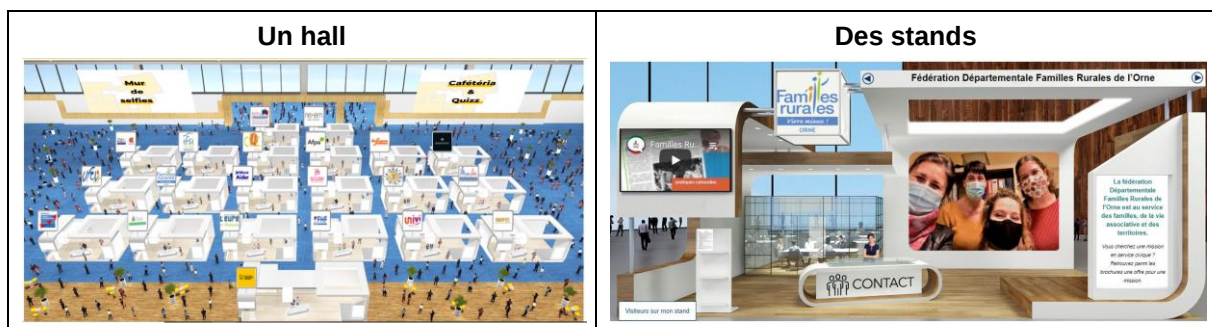
3) Le forum des métiers du médico-social

De même, afin de pérenniser l'engagement des volontaires dans le domaine du médico-social, 13 forums régionaux virtuels ont été organisés sur une demi-journée pour les volontaires du programme Solidarité Seniors. Ce forum était aussi ouvert à l'ensemble des volontaires *Famille en Harmonie*.

Ces forums ont pour objectif de faciliter les passerelles entre les volontaires et les acteurs du secteur (informations, recrutement, formations, opportunités de bénévolat, etc.).

Chaque forum régional était composé de différents temps : conférences ciblées, webinaires, stands de communication et d'information et coaching professionnel, permettant aux jeunes d'en découvrir plus sur les différentes filières professionnelles du médico-social, d'élargir leurs connaissances sur les métiers et acteurs qui la composent, et de se créer un réseau.

Aperçu du forum digital



Bilan chiffré du forum digital



IV. Bilan critique du projet et suite à donner

Les éléments évoqués dans cette partie reposent principalement sur l'étude d'impact réalisée par Improve et publiée le 16 octobre 2021.

Improve s'est principalement appuyé sur :

- ❖ Un volet quantitatif composé d'un questionnaire auquel 162 familles ont répondu et d'un autre questionnaire auquel 204 volontaires ont répondu ;
- ❖ Un volet qualitatif avec des entretiens semi-directifs réalisés auprès de bénéficiaires (personnes en situation de handicap en mesure de répondre & aidants au sein de plusieurs antennes)

A. Quels sont les principaux impacts du programme *Famille en Harmonie* en 2020-2021 sur les personnes en situation de handicap

- 1) Une baisse du sentiment d'isolement et un facteur d'apprentissage pour les personnes en situation de handicap

La présence des volontaires a eu des effets bénéfiques auprès des personnes accompagnées notamment en termes de :

- **Bien-être** : en effet, **plus des ¾ d'entre elles** se sont senties **moins seules**, ont pu tisser des **liens de confiance avec les volontaires** et passer des **moments de joies**.

Les **personnes interrogées** mettent en lumière une **relation souvent qualifiée d'amicale** et de **confiance entre elles et les volontaires**, grâce à l'accompagnement, comme l'illustrent les verbatim des bénéficiaires ci-dessous :

« De l'amitié, ils sont vraiment devenus copains. Ils ont tissé des liens très proches. (Nom du bénéficiaire), a apprécié l'écoute des filles, il a été très triste quand elles sont parties. Comme il est naïf, déconnecté de la réalité, qu'il a en même temps un grand besoin d'aller vers les autres, Famille en Harmonie a permis qu'il rencontre de vrais jeunes gens »

« Super relation, très amicale. On a tous versé quelques larmes quand on s'est quittés ».

- **Développement des savoir-être fondamentaux**, comme la **confiance en soi**, **l'autonomie**, **la sociabilité**, **la curiosité**.

Près de 55% des bénéficiaires déclarent avoir plus confiance en eux. Cet effet est d'autant plus fort, qu'il y a un lien entre la confiance en soi, l'autonomie et le fait de rencontrer de nouvelles personnes, ces variables s'influençant mutuellement et positivement.

« Il prend plus d'initiatives - par exemple, il prépare les repas alors qu'il ne le faisait pas avant – il est plus réfléchi, il est plus à l'aise pour dire non. Le fait qu'il puisse parler de lui à d'autres jeunes, ça lui a donné confiance ».

- 2) Un changement de regard sur le proche accompagné

Un des premiers effets bénéfiques du programme sur les aidants est le changement de regard sur son proche.

- **51% des aidants sont plus confiants pour laisser leur proche faire les choses seul**. Si on met en parallèle avec le sentiment que peuvent avoir les aidants de se sentir plus autonomes, on imagine très bien que ces dynamiques s'auto-alimentent positivement.
- **33% ont découvert de nouvelles capacités/compétences chez leur proche**.

Le programme a aussi permis aux aidants d'avoir du répit et de faire plus de choses pour eux.

« Ça me soulage quand les filles sont là, on peut faire la sieste. Elles prennent le relais, on peut dormir, lire, repasser, faire de la couture, etc.. »

De même, l'accompagnement a un effet positif sur l'ensemble de la famille : il permet notamment de passer des nouveaux moments conviviaux en famille, il a entraîné un changement d'ambiance dans le foyer notamment en termes d'apaisement et de quiétude, et cela permet aussi d'accorder plus de temps aux autres membres de la fratrie.

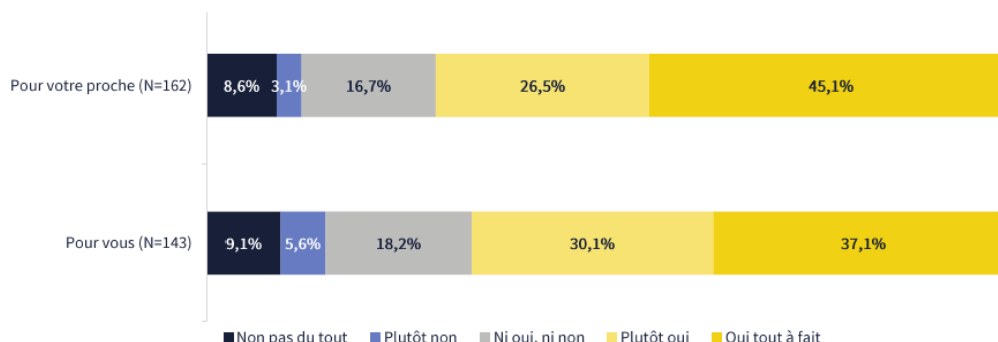
« C'était un soulagement pour moi de savoir que ma fille profitait avec les deux volontaires en Service civique pendant que je faisais les trajets courses-conservatoire pour ma fille aînée. Et nous avons pu profiter un soir avec ma fille aînée pour nous prendre une pizza et ainsi passer du temps ensemble ».

3) Un apport réel des volontaires y compris pendant la crise sanitaire

Les volontaires ont assuré une continuité d'accompagnement y compris pendant la crise sanitaire soit en maintenant les visites à domicile ou en les organisant différemment (en extérieur, à distance).

- **67%** des aidants estiment que les volontaires ont été un réel appui durant la crise sanitaire pour eux
- **72%** des aidants estiment que les volontaires ont été un réel appui pour leur proche accompagné comme le montre le graphique ci-dessous, d'autant que la plupart des accompagnements ont continué, parfois en distanciel, mais la plupart du temps en présentiel.

Extrait de l'étude d'impact : « Les jeunes volontaires ont-ils représenté un appui durant ces périodes de restrictions et de confinement ? »



Comme nous l'avons déjà évoqué, **les volontaires ont apporté un répit nécessaire aux aidants, d'autant que de nombreuses structures médico-sociales ou de loisirs n'étaient plus accessibles.**

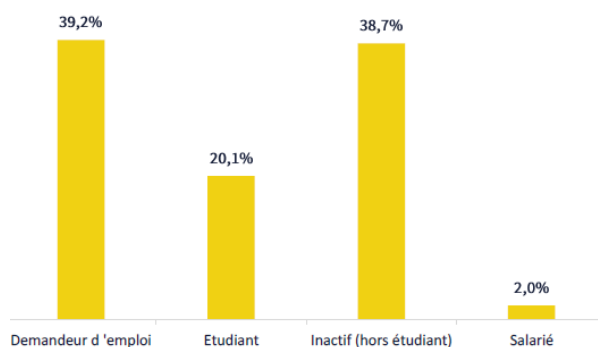
De même, ils ont contribué à rompre l'isolement dans ce contexte de repli sur soi comme le montre ce témoignage :

« Ma femme n'est pas capable de tenir une conversation téléphonique, mais j'ai apprécié leur appel hebdomadaire pour prendre de nos nouvelles, on se sent moins seul ».

B. Un tremplin vers le monde professionnel et l'engagement

Au début du Service civique, 78% des volontaires étaient soit demandeurs d'emplois soit inactifs, seuls 20% étaient étudiants et une toute petite minorité (2%) exerçaient une activité professionnelle.

Répartition des volontaires en fonction du statut professionnel



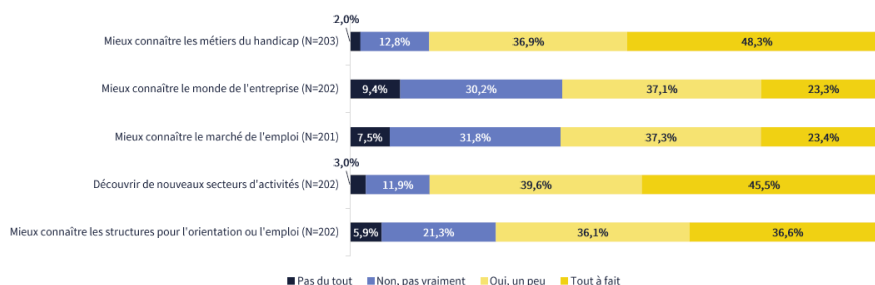
De même, presque la moitié (49,6%) était en situation de décrochage scolaire ou n'avait pas le niveau bac.

Le Service civique leur a permis de **développer des capacités, des compétences qu'ils pourront réutiliser dans le monde professionnel** comme la capacité à :

- Travailler en équipe ;
- Gérer des tensions ;
- Mieux cerner ses compétences ;
- Gagner en confiance en soi ;⁸
- Préparer son projet d'avenir⁹ ;
- Valoriser son expérience auprès d'un futur employeur ou même auprès de ses proches, car le Service civique leur aurait permis d'améliorer leur CV et de s'entraîner pour des entretiens de recrutement.

Plus de 85% des volontaires estiment que leur Service civique leur a permis de mieux connaître les métiers du handicap et de découvrir de nouveaux secteurs d'activité.

Extrait de l'étude d'impact : Répartition selon les impacts du service civique sur l'amélioration des connaissances sur le monde professionnel



⁸ 91% des volontaires estiment que le service civique a eu un impact positif sur leur confiance en eux.

⁹ Par exemple 67% des volontaires se sentent davantage préparés à la recherche d'un emploi ou d'une formation par rapport au début de leur mission.

On peut souligner néanmoins que, **pour près de 40% d'entre eux, leur expérience en Service civique ne leur a pas permis de mieux connaître le monde de l'entreprise ou de mieux connaître le marché de l'emploi**, ce qui constitue indéniablement un axe d'amélioration.

Nous pourrions par exemple renforcer les temps de formation et d'échanges sur le marché de l'emploi et le monde de l'entreprise, pour permettre aux volontaires de se sentir capables de rechercher un emploi ou une formation et de faciliter le passage à l'action.

Les analyses¹⁰ menées montrent qu'il existe une différence significative entre les volontaires qui ont créé des liens avec des acteurs locaux sur le niveau de connaissance des métiers liés au handicap et ceux qui n'en ont pas créé.

C. Réponse et prise en compte du besoin des aidants

Notre étude d'impact a permis de clarifier les besoins des aidants, les trois principaux identifiés sont tournés vers les personnes accompagnées.

- Par exemple, **54% des aidants** ont envie que leur proche puisse participer à **différentes activités**
- De même près de **50%** ont envie que ce soit pour le proche qu'ils accompagnent l'occasion de **rencontrer d'autres jeunes**
- Le premier besoin des aidants est le **répit**, qui est identifié par près de **40%** des aidants sondés.

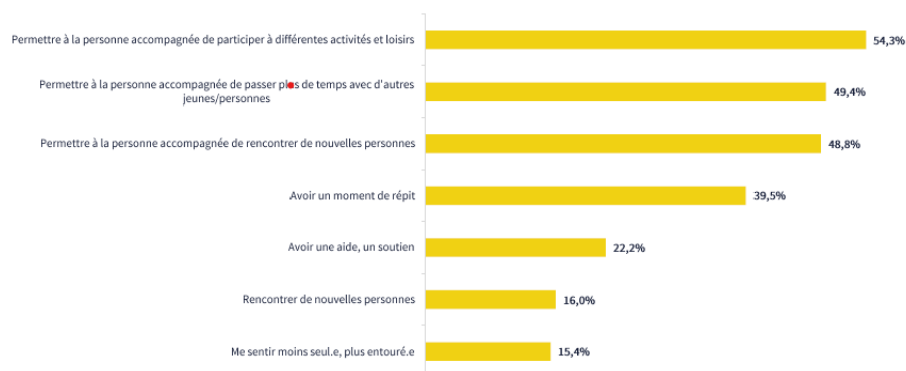
Exemples de verbatim d'aidants :

« *Que (nom du bénéficiaire) puisse avoir des contacts avec des jeunes filles de son âge, reprendre confiance* ».

« *Une envie que mon fils se sociabilise plus (avec des gens à l'extérieur) de l'IME* ».

Les analyses montrent que ces trois besoins principaux sont plus importants pour les aidants accompagnant des personnes atteintes d'un handicap moteur, mental ou d'autisme.

Extrait de l'étude d'impact : répartition des envies des aidants en participant au programme



Le programme *Famille en Harmonie*, via les visites de convivialité à domicile, est clairement centré sur le proche accompagné, les volontaires l'accompagnent via diverses activités et il offre ainsi un répit à l'aidant.

Cependant, les aidants estiment que la fréquence (une fois par semaine en général) sur une durée entre 1h30 et 2h, ne leur laisse pas suffisamment de temps pour entamer une autre activité et couper réellement de leur situation d'aidant. **La question de la durée et de la fréquence des visites constitue ainsi un axe d'amélioration du programme identifié par le cabinet Improve.** L'objectif à l'avenir sera

¹⁰ Test U de Mann-Whitney, $p < 0,5$

de permettre aux volontaires de proposer des activités plus variés et plus longues et permettre aux aidants d'avoir plus de temps pour eux.

Mais le programme a moins répondu aux besoins « secondaires » des aidants, notamment sur leur sentiment d'isolement, en leur permettant de rencontrer d'autres aidants, en leur permettant de trouver des ressources et des informations sur leur situation. En effet près de 62% des personnes aidantes interrogées à l'issue du programme estiment que cela ne leur a pas permis de rencontrer d'autres aidants (à replacer dans le contexte de la crise sanitaire). De même moins de 50% des aidants estiment que le programme leur a permis de passer plus de moments conviviaux en famille.

De plus, si près de la moitié (47% précisément) ont conscience du rôle qu'ils occupent envers leur proche qu'ils accompagnent, le programme *Famille en Harmonie* ne leur a pas permis vraiment de mieux connaître les ressources, structures ou dispositifs d'aides existants (26%) ou de mieux connaître leurs droits (23%).

Ainsi accroître/consolider le partenariat avec la Compagnie des Aidants ou l'Association Française des Aidants pourrait permettre de mieux répondre aux besoins des aidants.

D. Pérennisation et essaimage : vers un grand programme national de Service civique sur le handicap et l'aidance

1) Vers une autonomie du projet

Afin d'assurer la pérennisation des projets au-delà des financements nationaux, les antennes locales d'Unis-Cité participent à terme à au moins 50% du montant du projet sur leur territoire. Le soutien financier de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie a permis d'accompagner en particulier les antennes les plus récentes dans la consolidation de leurs partenariats locaux notamment les nouvelles antennes de Bourg-en-Bresse, Bordeaux et Toulon.

De nombreuses antennes ont pu nouer des partenariats locaux en termes opérationnels et financiers afin d'assurer la pérennisation du programme, notamment à :

- Avignon avec la commune et le département du Vaucluse ;
- Bordeaux avec le conseil départemental et la CAF ;
- Marseille et Miramas en partenariat avec le conseil départemental des Bouches du Rhône ;
- Pau avec le conseil départemental du Béarn et la CAF ;
- Rouen avec la CAF ;
- Toulon avec le conseil départemental du Var et la CAF
- A Valence avec la CAF de la Drôme.

2) Vers un grand programme de Service civique sur le handicap et l'aidance porté par une coalition d'acteurs

Unis-Cité mobilise un nombre croissant de volontaires sur cette thématique chaque année. Pour autant, les besoins sont tels que le nombre de jeunes en Service civique n'est pas suffisant pour répondre aux demandes. De nombreuses familles nous sollicitent sans pouvoir encore bénéficier d'accompagnement.

Unis-Cité se donne par ailleurs pour mission la promotion et le développement du Service civique, dispositif dont elle est experte et pionnière, et qu'elle souhaite rendre accessible à l'ensemble des acteurs éligibles à l'accueil de volontaires, y compris ceux œuvrant dans le champ du handicap et de l'aidance.

Ainsi Unis-Cité, sur la base des expériences, innovations et mesures d'impact mises en place contre l'isolement des personnes en situation de handicap et de leurs aidants, souhaite dès l'année 2021-2022

impulser un grand programme de Service civique de lutte contre l'isolement des personnes en situation de handicap et des aidants pour :

- ❖ **Proposer une offre complète d'accompagnement pour les aidants et les aidés**
 - Il s'agit d'un accompagnement multidimensionnel
 - ...s'adressant à tous les membres de la famille / du couple
 - ...facilité d'un point de vue organisationnel.
- ❖ **...plus lisible et plus adaptée pour les partenaires**
 - « Un guichet unique » pour accompagner les aidés, les aidants ainsi que les couples aidants-aidés
 - Un maillage territorial favorisé
- ❖ **Des volontaires mieux armés et mieux outillés**
 - Une meilleure connaissance de l'ensemble des problématiques
 - Un apport des immersions unanimement salué et une démarche généralisée
 - Idem pour la supervision des pratiques

Ainsi, en 2021-2022, Unis-Cité a lancé une mission de service nationale de Service civique pour contribuer à la lutte contre l'isolement social des aidants et des aidés et à l'harmonie de leurs tandems. Le programme *Solidarité Aidants* a remplacé *Famille en Harmonie* pour mieux intégrer les aidants et l'aspect relationnel entre les proches accompagnés et leurs aidants.

Le programme Solidarité Aidants s'est donc lancé en octobre 2021 dans 40 antennes d'Unis-Cité avec 433 volontaires engagés jusqu'en juin 2022. L'ambition du programme est de :

- **Contribuer au développement qualitatif et quantitatif du Service civique** en solidarité aux aidés, aux aidants et à leurs tandems, toujours en complémentarité aux dispositifs et services professionnels existants : nous envisageons une croissance du nombre de volontaires et de personnes accompagnées de plus de 50% sur les 3 années à venir
- **Mettre en place une dynamique écosystémique nationale et territoriale, dans ce secteur, en associant tous les acteurs majeurs et créant des alliances structurantes**, et en valorisant l'engagement des jeunes et des partenaires

Les conditions clés pour réussir le changement d'échelle :

- **Établir un "pool" solide de partenaires financiers nationaux** et lever des fonds complémentaires à la part de l'Etat
- **Développer la capacité des volontaires en Service Civique à proposer des actions / solutions allant au-delà de l'aide au répit pour les aidants** : renforcer les ressources pédagogiques et les dispositifs existants
- **Renforcer les partenariats opérationnels aux niveaux national et local afin de :**
 - Faciliter l'accès des aidants au programme (identification de bénéficiaires)
 - Mettre en place un socle de formations commun
 - Soutenir le développement de la mission hors Unis-Cité (intermédiation)
 - Renforcer la connaissance et l'orientation des aidants vers les dispositifs, ressources existants
- **Développer la communication et valoriser le projet et ses partenaires sur tout le territoire**

Pour conclure ce bilan, nous souhaiterions remercier la CNSA de son soutien à *Famille en Harmonie*. Ce soutien a constitué un réel levier pour capitaliser les enseignements tirés de la crise, les généraliser et ainsi développer le programme.

V. Annexes

Sommaire de la fiche d'accompagnement à distance

Cette fiche aborde les points suivants :

1-Les étapes des actions à distance

- a- Avant d'appeler
- b- Pendant l'appel
- c- Après l'appel

2- Les postures d'écoute

- a- Les situations que vous pouvez rencontrer
- b- Les postures à favoriser et celles à éviter

3- Propositions de thématiques à aborder

- a- Si la personne est un bénéficiaire (personne âgée ou en situation de handicap)
- b- Si la personne est un aidant

4-Annexes

- a- Fiche « Gestes Barrières »
- b- Fiche « Lignes d'écoute et d'entre-aide » + Pour aller plus loin
- c- Fiche « Prise de notes »
- d- Fiche « Passeur de mémoire »

Vous trouverez en annexe un exemplaire de cette fiche.

Extrait du questionnaire à destination des aidants (issu du Passeport Bénéficiaire)



Parlez-nous un peu de vos besoins et attentes !

Q9- A votre niveau, pouvez-vous nous partager les raisons qui vous ont poussé.e à participer au projet ? (3 réponses max svp)

- ☐ Avoir un moment de répit
- ☐ Me sentir moins seul, plus entouré
- ☐ Rencontrer de nouvelles personnes
- ☐ Partager un moment avec d'autres parents
- ☐ Avoir une aide, un soutien
- ☐ Avoir plus d'informations sur mes droits en tant qu'aidant familial
- ☐ Passer du temps en famille

Q10- Au niveau de votre proche accompagné, si vous participez au projet c'est avant tout pour... ?

- ☐ Permettre à mon proche accompagné de rencontrer de nouvelles personnes
- ☐ Permettre à mon proche accompagné de passer plus de temps avec d'autres jeunes/personnes (sociabilisation, communication, etc.)
- ☐ Permettre à mon proche accompagné de découvrir et de participer à différentes activités et loisirs

Q11- Si vous avez plusieurs enfants, souhaiteriez-vous que nous proposons également des temps qui incluent l'ensemble de la fratrie ?

- ☐ Oui, très bonne idée !
- ☐ Pourquoi pas ? Nous allons y réfléchir
- ☐ Non, nous n'en avons pas besoin

Si oui, avez-vous des idées d'activités que nous pourrions proposer ?

.....
.....

Q12- Si vous avez plusieurs enfants, souhaiteriez-vous que nous proposons ponctuellement des temps uniquement dédiés aux autres membres de la fratrie (afin que vous puissiez passer un moment privilégié avec votre enfant en situation de handicap)?

- ☐ Oui, très bonne idée !
- ☐ Pourquoi pas ? Nous allons y réfléchir
- ☐ Non, nous n'en avons pas besoin

Si oui, avez-vous des idées d'activités que nous pourrions proposer ?

.....
.....

Q13: Avez-vous connaissance des plateformes de soutien destinées aux aidants (plateformes de répit, café des aidants, etc.) ?

- ☐ Oui, et je m'y rends souvent
- ☐ Oui, mais je ne m'y rends pas
- ☐ Non

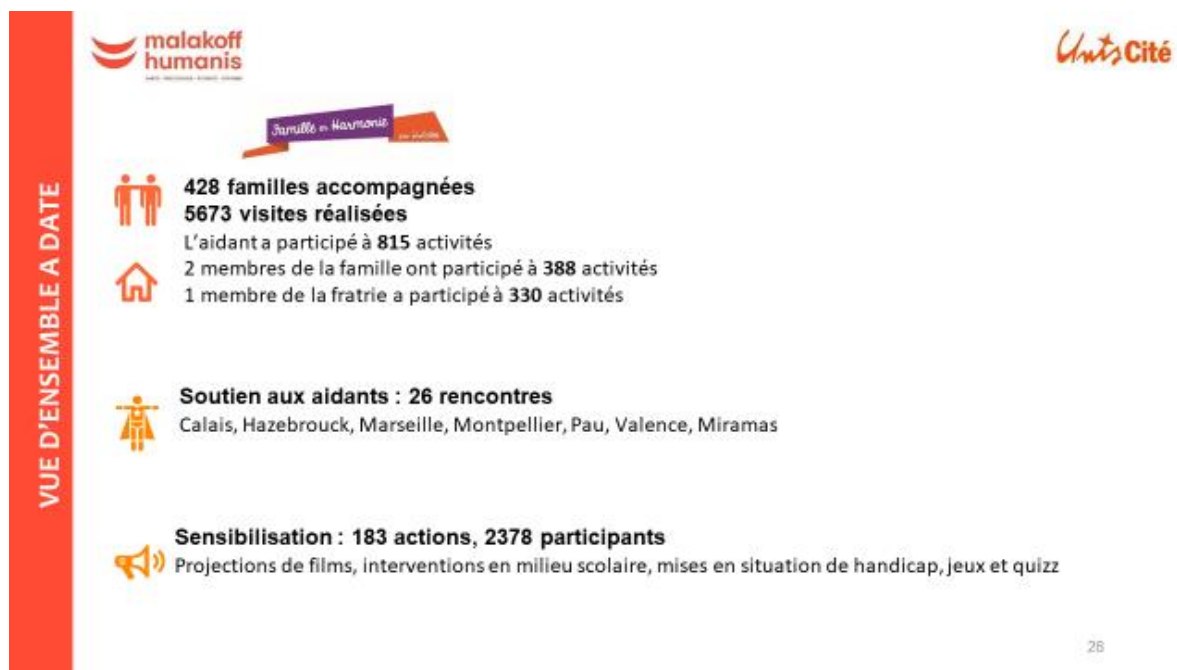
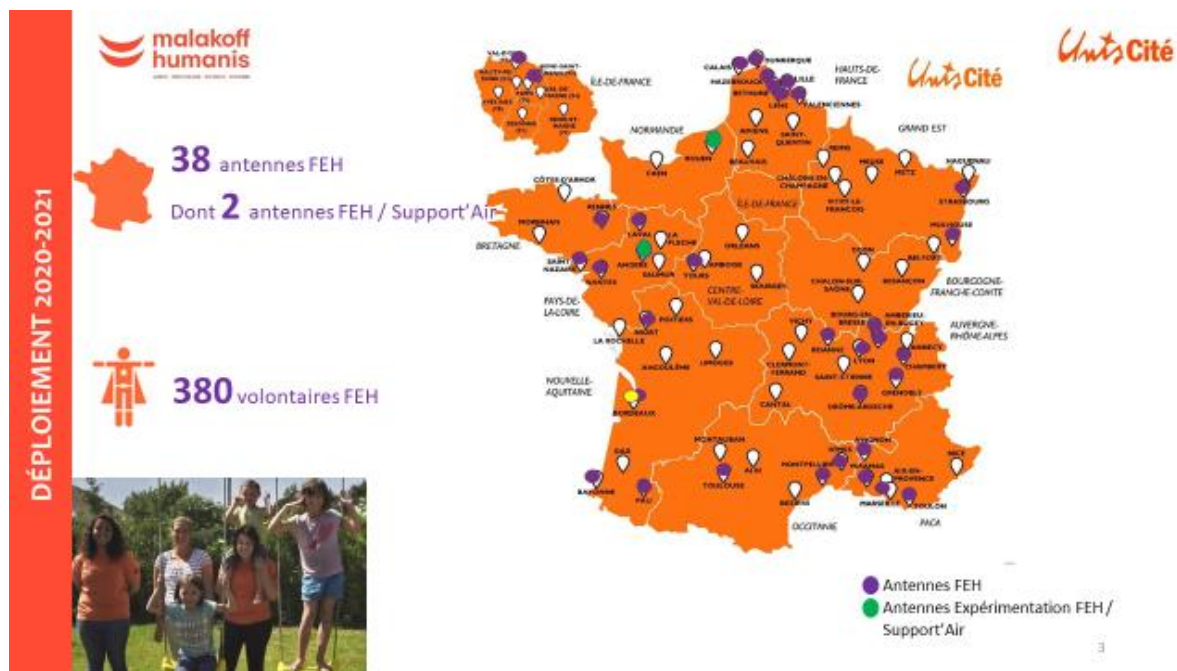
Q14: Avez-vous connaissance des dispositifs d'aides destinés aux aidants familiaux ?

- ☐ Oui, et j'en bénéficie
- ☐ Oui, mais je n'ai jamais entamé de démarches
- ☐ Non

Q15: Souhaitez-vous que nous vous donnions davantage d'informations sur les structures et dispositifs d'aide aux aidants?

- ☐ Oui, bien sûr
- ☐ Pourquoi pas ? Nous allons y réfléchir
- ☐ Non, nous n'en avons pas besoin

Synthèse du programme Famille en Harmonie : Extrait du COPIL du 21 juin 2021



Bilan du challenge JACCEDE 2020-2021

DÉFI JACCEDE 2020-2021



Les dates :

Du 3 décembre 2020 (journée internationale des personnes en situation de handicap) **au 30 avril 2021** (Journée Mondiale des Mobilités et de l'Accessibilité).



Le défi :

Les volontaires partent en équipe sur une zone donnée et référencent tous les établissements et leur niveau d'accessibilité sur la plateforme [Jaccede.com](https://jaccede.com)



Les résultats :

18 antennes ont participé
3 545 nouveaux lieux



Les gagnants :

1. Toulon
2. Tours
3. Marseille

