

Le Service Mobile d'Accompagnateurs des Papillons Blancs de Paris : Bénévolat et autonomie de la personne handicapée mentale, APEI 75, Paris

[Inclusion : Accessibilité] [Europe : France] [Fiche d'expérience]

Par Bérangère Grisoni le 15/02/2013

Le Service Mobile d'Accompagnateurs (SMAC) met en lien des accompagnateurs bénévoles et des familles adhérentes des Papillons Blancs de Paris sur des besoins en déplacements pour les personnes que les familles sont dans l'incapacité d'accompagner.



Les Papillons Blancs de Paris (PBP) : au service des familles

L'association parisienne de parents et amis de personnes handicapées mentales « Les Papillons Blancs de Paris - APEI 75 » a été créée en 1949 pour développer des actions d'aide et de solidarité pour les personnes en situation de handicap mental.

Soixante-quatre ans plus tard, l'association poursuit toujours son combat pour une participation pleine et entière des personnes en situation de handicap mental et leur famille dans la société. Principaux objectifs: défendre les droits fondamentaux des personnes handicapées mentales, accompagner les familles, favoriser la création de places, contribuer à l'épanouissement de la personne handicapée mentale à tous les âges de la vie.

Membres de l'Unapei, Les Papillons Blancs de Paris sont et reconnus pour leur action en faveur des personnes en situation de handicap mental et de leurs familles. L'APEI 75 intervient partout dans Paris auprès de mille familles environ.

Le cœur de l'activité associative est l'action familiale réalisée par les sections d'arrondissements.

Composées de parents bénévoles (administrateurs pour certains), les sections sont à l'écoute des familles et de leurs enfants/adolescents/adultes déficients intellectuels.

-> <http://www.apei75.fr/les-sections-d-arrondissements>

Les pôles de compétences interviennent en informations-conseils techniques auprès des sections et/ou des familles. Parmi leurs champs de compétences : protection juridique, projet de vie, formation professionnelle en milieu ordinaire, ressources des personnes handicapées, accessibilité et handicap mental.

-> <http://www.apei75.fr/les-poles-de-competences>

Le service CHRYSALIDE s'occupe principalement du bénévolat, du service mobile d'accompagnateurs, de l'aide au répit et contribue à diverses actions associatives. -

-> <http://www.apei75.fr/le-service-chrysalide>

Le Service Mobile d'Accompagnateurs : réorganisation, professionnalisation et bénévolat

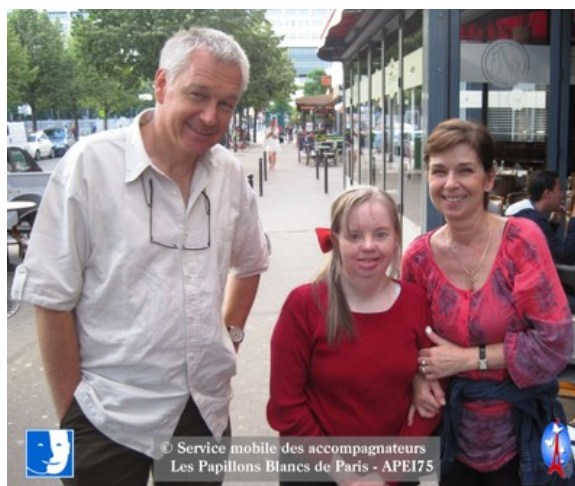
Si le SMAC existe depuis 1995, ce n'est que depuis 2009 qu'une responsable salariée a été recrutée pour organiser et coordonner ce service.

Les accompagnateurs avaient des missions très diverses : conduites dans les transports en commun ou avec leurs véhicules personnels, gardes à domicile allant parfois jusqu'à l'aide à la toilette, et d'autres services dépassant largement le champ du bénévolat. Poser un cadre et organiser les interventions des accompagnateurs était nécessaire. Une fois ces changements opérés, un Guide pratique du Service Mobile d'Accompagnateurs des Papillons Blancs de Paris a été réalisé. Ce guide est réactualisé à chaque rentrée scolaire de septembre.

-> http://www.apei75.fr/usersfiles/sharefiles/Guide_SMA-APEI75_2012-13.pdf

Voici le témoignage d'une famille qui fait appel à ce service depuis 2 ans :

« Je suis très favorablement impressionné par le sérieux et la rigueur avec lesquels le service est proposé. La recherche d'accompagnateurs fait l'objet d'une démarche constructive pour laquelle l'accompagnateur et l'accompagné doivent "se plaire". Il s'agit d'une relation où la confiance doit s'installer et il est important que cette alchimie puisse se mettre en place. Le SMAC apporte un engagement et un suivi très professionnel qui n'a pas cessé de nous satisfaire depuis 2 ans que nous utilisons ce service. En tant que tuteur et coordinateur principal des activités de ma sœur Françoise j'apprécie la grande disponibilité de la coordinatrice qui a toujours trouvé des solutions solides même dans l'urgence. Etant souvent en déplacement professionnel moi-même je ne pourrais pas réaliser cette coordination avec la coordinatrice et les accompagnateurs si on ne communiquait pas comme nous le faisons chaque semaine par courriel, téléphone ou SMS. Cette souplesse nous garantit un taux de disponibilité de près de 90% qui est bien au delà de tout ce que j'avais pu imaginer.



S'il s'agissait de donner des conseils à ceux qui souhaiteraient solliciter le service mobile d'accompagnateurs, de ma propre expérience je retiens :

- La nécessité en tant que demandeur d'être précis sur ses demandes : quelles dates, quel parcours, les horaires, etc.
- Pouvoir s'appuyer sur le même accompagnateur pour chaque mission est bien entendu un luxe. Mais il ne faut pas hésiter à accepter un changement lorsque des empêchements se produisent. Et il s'en produit toujours, c'est naturel. Le sérieux du recrutement des accompagnateurs doit mettre à l'aise les familles, aucun souci à avoir.
- Accompagnateurs autant que les personnes accueillant la personne accompagnée (foyer, médecin, activité, centre de travail,...) doivent tous impérativement connaître les

noms et contacts téléphoniques des uns et des autres pour pouvoir immédiatement s'alerter / communiquer en cas de difficulté lors de la mission, ou en cas d'empêchement imprévu de l'un ou l'autre. Communiquer et prendre l'initiative de communiquer le plus tôt possible est une garantie de succès et de tranquillité d'esprit pour tous accompagnateurs / éducateurs / famille / encadrement.

• La famille doit faire l'effort de rencontrer les accompagnateurs pour augmenter ce sentiment de confiance réciproque. Savoir montrer aux accompagnateurs combien nous sommes redevables de ces bénévoles qui dédient de leur temps et de leur énergie pour permettre à notre personne protégée d'accomplir sa vie au mieux au-delà du handicap. Quelque chose que je ne fais pas suffisamment moi-même et je le regrette. »

Le désir permanent est de satisfaire les familles. Même si le SMAC se base sur l'expertise des parents demandant un accompagnateur, une vérification auprès de la section est importante afin de s'assurer que la mission est bien du ressort d'un accompagnateur bénévole.

Il faut également rappeler aux parents que les bénévoles ne sont pas disponibles tout le temps ou qu'il existe alors des aides techniques spécifiques à leurs besoins. Les PBP ont également un partenariat avec des services à la personne dont le personnel est formé à tout type de handicap et ne laissent pas les familles sans réponse ou sans solution. Ils orientent vers le service adapté et ne prennent pas la place d'un professionnel.

-><http://www.apei75.fr/nos-partenaires#service-aide-personne>

Un service adapté, étudié au cas par cas

Le SMAC est uniquement proposé aux adhérents des PBP. Il faut bien connaître l'adhérent et sa demande pour pouvoir y répondre au mieux. L'accompagnement est proposé pour des personnes de tout âge (actuellement de 3 à 63 ans) toujours dans les limites du bénévolat, c'est-à-dire 1 à 2 interventions par semaine pour chaque famille. Cela représente actuellement plus de 60 missions hebdomadaires.

L'objectif est vraiment de dépanner les familles, d'apporter une aide au répit, de contribuer à rendre la cité accessible à la personne handicapée mentale, comme pour tous les parisiens, en privilégiant les transports en commun.

Trois types de missions sont possibles

Les bénévoles peuvent être sollicités sur une mission régulière, sur le même trajet au même horaire chaque semaine, ce qui permet la fidélisation des accompagnateurs. Une première rencontre chez la famille avec l'accompagnateur pressenti et la personne à accompagner est organisée pour permettre de faire connaissance et de discuter autour de la mise en place de la mission. Les questions-réponses émanant de chaque partie.

Les bénévoles peuvent également être mobilisés sur des missions ponctuelles. Il n'y a pas d'entrevue préalable, la personne à accompagner doit avoir déjà bénéficié d'un accompagnateur. Un briefing par téléphone suffit à préparer la mission du bénévole.

Enfin, des missions thématiques peuvent être proposées : accompagnement dans un musée pour une exposition.

Chaque début d'année scolaire, le Guide est envoyé à toutes les familles adhérentes (et les PBP leur demandent si elles ont besoin d'une intervention), aux bénévoles accompagnateurs, aux partenaires, mais aussi aux bénévoles en herbe et à tous les lecteurs potentiellement intéressés.

Par ailleurs, ont été mis en place des groupes de paroles pour les accompagnateurs afin d'évaluer et de mutualiser leurs interventions. Au bout d'un an et demi le questionnaire d'évaluation de ces groupes a montré qu'ils étaient devenus inutiles. Ces groupes d'échange et de pratique se sont transformés en cafés-rencontres ouverts à tous (accompagnateurs, responsables de sections, parents bénéficiant d'un accompagnateur mais aussi à ceux qui envisagent cette possibilité, candidats bénévoles, partenaires de l'association, ...). La psychologue bénévole qui anime les cafés-rencontres vient également en soutien aux accompagnateurs et des permanences téléphoniques leur sont proposées.



Les moyens : surtout humains

Le SMAC a toujours besoin de nouveaux accompagnateurs ; ils sont 60 actuellement, certains disponibles attendent des missions. Paradoxalement des familles sont toujours en attente d'accompagnateurs mais les horaires ne correspondent pas. Le bénévolat a parfois des limites : l'offre ne correspond pas toujours à la demande. Le recrutement des bénévoles se fait tout au long de l'année de façon minutieuse : attirer, sélectionner, accueillir, inter agir, former, protéger, valoriser les nouveaux accompagnateurs. Le « parrainage » entre accompagnateurs permet à chaque nouvel accompagnateur de démarrer son bénévolat dans de bonnes conditions et de devenir opérationnel.

Les principaux postes de dépenses sont le salaire de la responsable, l'impression du guide, l'organisation des cafés-rencontres, les formations, la carte accessibilité qui permet la valorisation de l'engagement du bénévole et la sécurité pour les personnes quand elles sont accompagnées par un bénévole qui n'est pas leur proche.

Aujourd'hui, la société se modifie. Le temps à consacrer au bénévolat se restreint, allant de missions ponctuelles à des engagements à long terme. Il y a donc une rotation importante des bénévoles.

Il faut également développer et optimiser le site Internet, mettre des moyens techniques à disposition car il faut s'adapter aux nouvelles technologies et aux moyens de communication des bénévoles (Short Message Service, page Facebook, réseaux sociaux, ...).

Retour d'expériences

Depuis la réorganisation du SMAC, le premier objectif était de proposer aux familles et aux accompagnateurs un cadre et une organisation cohérente.

Le SMAC communique beaucoup. Les familles expriment leur déception de n'avoir pas d'accompagnateur « ad hoc » tout en sachant qu'il peut arriver avec le bénévolat qu'il ne soit pas possible de faire se rencontrer l'offre et la demande.

Même si les familles expriment une demande urgente, on ne propose pas quelqu'un en urgence sans l'avoir rencontré, sélectionné, informé et formé du fait du caractère vulnérable des personnes à accompagner. Il est demandé aux bénévoles de s'engager sur un an minimum mais certains accompagnateurs le font depuis plusieurs années.

En dehors du bénévolat, le SMAC expérimente également des limites géographiques, car il n'est disponible que pour Paris intra-muros. Quelques familles souhaiteraient pouvoir bénéficier du SMAC pendant les périodes de vacances avec un accompagnement en dehors de Paris.

Aujourd'hui les missions ne concernent que le handicap intellectuel. Pour les personnes polyhandicapées il est très compliqué d'intervenir sur les déplacements. La seule proposition pour le moment est la solution des services à la personne ou la possibilité de recruter un couple bénévole, toujours dans une volonté de proposer une réponse sur-mesure.

Le service est toujours très attentif aux respects des personnes (familles, accompagnés et accompagnants) et reste évolutif pour s'adapter et répondre aux nouveaux besoins.

->En savoir plus sur le Service Mobile d'Accompagnateurs des Papillons Blancs de Paris : <http://www.apei75.fr/le-service-chrysalide>

TÉLÉCHARGEZ LA PIÈCE JOINTE «GUIDE_SMAC-APEI75_2012-13.PDF»

Langue d'origine : Français

Pour aller plus loin

APEI (PAPILLONS BLANCS) DE
PARIS

85, rue La Fayette
75009 Paris
France

01 42 80 44 43

communication@apei75.org

Bérangère Grisoni

bgrisoni@apei75.org

