



BONNES PRATIQUES

de collaboration entre les municipalités et les organisations non gouvernementales dans le domaine des politiques sociales en faveur des enfants et des familles en Bulgarie

GUIDE

Sommaire

I. Introduction	5
1. Travail en partenariat	5
2. A qui est destiné ce Guide?	6
3. De quel domaine relèvent ces bonnes pratiques?	6
4. Comment ont-elles été identifiées et sélectionnées?	6
II. Critères de bonnes pratiques	7
III. Bonnes pratiques	8
1. « L'Association SOS femmes et enfants victimes de violence » et la municipalité de Novi Pazar – mise en place de services sociaux pour enfants et familles à risque dans le cadre d'un centre de soutien public.	8
2. L'Association pour femmes « Ekaterina Karavelova » et la municipalité de Silistra – Centre de crise pour les victimes de violence familiale et de traite de personnes.	11
3. L'Association « Equilibrium », l'Association « Hope and homes for children – Bulgarie » et la municipalité de Teteven – fermeture du Foyer médico-social pour enfants dans la ville de Teteven par la mise en place et le développement de services préventifs et alternatifs pour les enfants à risque.	14
4. L'Association « Institut d'activités et de pratiques sociales » et la municipalité de Shumen – mise en place du service « Audition et interrogatoire d'enfants impliqués dans des procédures judiciaires ».	20
5. L'Association « Club des organisations à but non lucratif – Targoviste » et la municipalité de Targoviste – mise en œuvre d'un modèle intégré de soutien pour la prise en charge des enfants dans un milieu familial.	23
6. L'Association « Nouvelle voie » et la municipalité de Hayredine – entreprise sociale « Abeille ».	27
7. L'Association « Samaritains » et la municipalité de Stara Zagora – mise en place d'un Centre de crise pour le soutien des enfants et des femmes victimes de violence et de traite.	30
8. L'Association « Complicité » et la municipalité de Varna – mise en place d'un service de prise en charge en famille d'accueil en tant qu'activité déléguée de la municipalité de Varna.	33
9. L'Association « SOS villages d'enfants en Bulgarie » en partenariat avec la municipalité de Veliko Tarnovo et la municipalité de Sofia – programme « Début d'une vie autonome ».	36
10. L'Association « Centre de dialogue interethnique et de tolérance AMALIPE » et les municipalités de Kamenovo, Pestera, Etropolé, Byala Slatina, Pavlikeni, Veliko Tarnovo et Novi Pazar.	38
11. La Fondation « Pour nos enfants » et la municipalité de Sofia – mise en place d'un Centre spécialisé de prise en charge en famille d'accueil.	41
12. La Fondation « Karine dom » et la municipalité de Varna – intervention précoce pour la prévention de l'abandon des enfants handicapés.	45
13. La Fondation « Cedar » et la municipalité de Kjustendil – développement de l'assistance « Centre d'hébergement de type familial » pour enfants et personnes handicapées.	50
Recommandations pour assurer une mise en œuvre durable des bonnes pratiques de coopération entre les municipalités et les organisations non gouvernementales dans le domaine des politiques et des pratiques en faveur des enfants et des familles en Bulgarie	55

Préface de l'Ambassadeur de France en Bulgarie

En partenariat avec les autorités publiques et les organisations de la société civile, la coopération française a choisi d'apporter son soutien à l'enfance en Bulgarie : prévention des abandons et délaissements, accès à l'éducation des enfants de groupes marginalisés, formation des professionnels du domaine social, promotion de pratiques de bienveillance des enfants vivant en situation vulnérable.

A ce titre, le programme régional PROCOFIL – financé par le Ministère français des affaires étrangères et l'Agence française de développement - a contribué depuis 2005 en Bulgarie, en Roumanie et en République de Moldavie, à forger des partenariats entre autorités publiques et ONG intervenant dans le domaine de la protection de l'enfance.

Une série de visites d'études et d'échanges d'expérience avec la France a mis en lumière l'intérêt de favoriser les pratiques innovantes et de les faire connaître du grand public et des professionnels.

L'élaboration de ce guide s'est enrichie de nombreuses réunions avec les autorités locales, maires, maires-adjoints et responsables des affaires sociales, et avec les représentants d'associations. Avec le soutien du Réseau national des enfants et de l'Association nationale des municipalités bulgares, plusieurs rencontres - y compris deux rencontres-ateliers à la Résidence de France - ont permis de rapprocher les municipalités bulgares et les associations œuvrant dans le domaine de l'enfance. C'est de ces rencontres qu'est né ce guide pratique.

Je suis sûr qu'il sera une source d'inspiration précieuse pour les autorités locales chargées de mettre en œuvre des politiques sociales de proximité en faveur des enfants et des familles en partenariat avec des opérateurs associatifs.

Philippe Autié
Ambassadeur de France en Bulgarie

Sofia, 5 août 2013

Chers lecteurs,

Vous tenez dans vos mains un guide qui est le résultat unique de la bonne coopération entre les pouvoirs locaux et les organisations de la société civile dans le domaine des politiques en faveur des enfants et des familles. Ces politiques proviennent d'un contrat social, et pour qu'elles soient mises en œuvre, un accord et une coopération doit exister entre toutes les parties intéressées.

A l'Association nationale des municipalités bulgares, nous avons toujours apprécié l'expertise des professionnels de la pratique. La révélation de la richesse des bonnes pratiques des municipalités et des organisations non gouvernementales et l'effet de leur diffusion sont un moteur de notre activité d'améliorer les services pour les enfants.

Ce guide révèle une petite partie de cette richesse que nous devons développer et enrichir avec des efforts communs. Les bonnes pratiques présentées couvrent le grand spectre des services rendus par les centres de soutien communautaires, des centres de dialogue entre les groupes ethniques, des centres de crise pour les enfants et les familles victimes de traite et de violence, des modèles intégrés de soutien à une prise en charge des enfants dans un cadre familial, des établissements sociaux et des services aux enfants et personnes handicapées.

Les pratiques décrites dans ce guide prouvent de façon convaincante que les municipalités travaillent elles-aussi activement avec les citoyens pour atteindre un meilleur niveau de vie au sein des communautés et de garantir de meilleurs services aux enfants.

Permettez-moi de la part des municipalités bulgares d'exprimer ma gratitude envers le Ministère des Affaires étrangères de la République Française et l'Ambassade de la République Française en Bulgarie de leur soutien et envers les organisations membres du Réseau National des Enfants, pour leur contribution à la préparation de ce guide.

Il est important pour nous tous de continuer et d'enrichir notre travail commun, ainsi que de faire perdurer un partenariat afin de parvenir à un but commun – une croissance des capacités locales en matière de développement et l'application de meilleures politiques et pratiques en faveur des enfants et des familles.

Je suis convaincue que chacun de nous, au fil de ces pages, trouvera des idées utiles et des démarches pratiques qui méritent d'être appliquées.

Avec mes meilleurs vœux de succès et pour le développement de pratiques.

Guinka Tchavdarova,

Directrice exécutive de

l'Association nationale des municipalités bulgares



Réseau National des Enfants

Chers lecteurs,

L'initiative de la création de ce guide est venue de l'observation de nombreux cas de bonne - et de moins bonne coopération au niveau local. Cependant, nous nous sommes inspirés des bons résultats réalisés et de l'expérience de plusieurs années des organisations municipales et non-gouvernementales travaillant pour le bien-être des enfants.

Sans aucun doute, la bonne coopération entre les autorités locales et la société civile est essentielle pour le bien-être des enfants, parce que seuls des efforts communs peuvent changer nos vies pour le mieux. La manière dont un enfant grandit dépend en grande partie de la façon dont sa municipalité et les organisations de la société civile s'entendent, travaillent ensemble et créent des possibilités de soutien non seulement pour l'enfant mais aussi pour ses parents.

Ce guide vise à présenter 13 exemples positifs de partenariats qui ont abouti à des résultats concrets pour améliorer la vie des enfants et de leurs familles dans 11 municipalités bulgares. En outre, il cherche à montrer que le moyen le plus efficace pour protéger les droits des enfants est le travail en commun.

Les pratiques compilées montrent clairement que les modèles de partenariat existent et fonctionnent dans plusieurs localités. Il est cependant important de noter, pour que ce partenariat devienne universel, qu'il y a encore un long chemin à parcourir. Les institutions publiques ont un rôle incontestable dans le développement des capacités locales. Elles doivent encourager la coopération au niveau local et non pas la diviser.

Nous espérons que les recommandations formulées à la fin de ce guide à l'intention des représentants des municipalités, des organisations non gouvernementales et des institutions publiques centrales seront utiles aux parties intéressées.

Nous croyons que ce guide inspirera de nombreuses municipalités et autorités locales dans leur travail conjoint en faveur des enfants et des familles !

Bonne lecture!

George Bogdanov,

Directeur exécutif du

Réseau National des Enfants

58 Bd Vitocha, étage 4, 1000 Sofia

Tél./fax : +359 2 988 82 07, +359 2 4444 380, office@nmd.bg, www.nmd.bg

I.

Introduction

Le présent Guide résulte de la mise en œuvre du projet « **Bonnes pratiques de collaboration entre les municipalités et les organisations non gouvernementales dans le domaine des politiques sociales en faveur des enfants et des familles en Bulgarie** », financé par le Ministère des Affaires étrangères de la République française. Les activités sont aussi directement liées à la mission du Réseau national des enfants de travailler pour la consolidation et l'assouplissement de la collaboration entre les organisations non gouvernementales à vocation similaire et toutes les parties intéressées afin de garantir les droits et le bien-être des enfants. Cela concerne tout particulièrement la collaboration au niveau local dont l'importance est capitale car la mise en œuvre réelle et effective de toutes les politiques et de toutes les pratiques concernant les enfants et les familles se fait justement à ce niveau-là. La bonne collaboration entre les autorités locales et le secteur civil qui opère au niveau local conduit au renforcement de la capacité locale de développer et de mettre en œuvre des politiques et des pratiques améliorées dans l'intérêt des enfants et des familles.

1. Travail en partenariat

Le travail en partenariat peut constituer un défi et prendre beaucoup de temps. Toute organisation apporte sa propre approche, son expérience et son interprétation des activités à déployer. La communication effective, la bonne coordination et la bonne collaboration ne vont pas de soi. Comme l'ensemble des autres activités elles exigent du temps et des ressources.

La codécision est considérée parfois comme une « perte de temps », surtout lorsque les décisions se rapportent à des problèmes qui ne sont pas prioritaires pour l'un des partenaires. **Le travail en partenariat et la bonne collaboration** exigent et conduisent parfois à :

- Prévoir plus de temps et une période de planification plus longue ;
- Une prise de décisions plus difficile sur certains problèmes ;
- Une surcharge émotionnelle, surtout en cas de problèmes complexes et durables, avec en prime une désillusion potentielle lorsque le partenariat ne conduit pas aux résultats escomptés.

Dans le même temps les bénéfices dépassent les **dépenses et contribuent à une meilleure compréhension du partenariat comme une forme d'investissement propice au développement et à l'application des politiques publiques** :

- Les partenaires sont à même de mieux saisir le caractère complexe des problèmes et les besoins des bénéficiaires en termes d'assistance ;
- Les autorités locales obtiennent l'appui des personnes qui sont ou qui seront intéressées par les décisions ;
- Les autorités locales ont la possibilité de mettre à profit les contributions et les idées d'un groupe plus important de personnes ;
- Toute la communauté et non seulement les autorités partagent la responsabilité et l'idée que « c'est un problème qui nous concerne et non pas un problème qui concerne uniquement la municipalité ».

2. A qui est destiné ce Guide ?

Cet ouvrage est destiné essentiellement à l'usage des municipalités et des organisations non gouvernementales en Bulgarie qui projettent le développement et l'application de pratiques et de services sociaux à l'intention des enfants et des familles. Nous espérons également que ce Guide ne manquera pas d'intéresser tous ceux qui travaillent au niveau national et qui ont des responsabilités relatives au financement, au développement, à la surveillance et à l'évaluation des politiques concernant les enfants et les familles.

3. De quel domaine relèvent ces bonnes pratiques?

Les pratiques relèvent du domaine de la prévention et de l'assistance complexe aux familles, du développement de formes alternatives de prises en charge, telles la prise en charge en famille d'accueil, l'assistance aux jeunes sortant d'une prise en charge institutionnelle, l'assistance et/ou d'autres modes d'appui direct en tant qu'éléments d'une démarche sociale pour une meilleure inclusion sociale.

4. Comment ont-elles été identifiées et sélectionnées ?

Dans le cadre du développement et de la mise en œuvre de ce projet a été constitué un Conseil consultatif réunissant des représentants de l'Association nationale des municipalités en République de Bulgarie, de l'Agence pour l'assistance sociale, du Centre know how pour la prise en charge alternative des enfants et du Réseau national des enfants.

La tâche assignée à ce Conseil était de discuter et adopter une méthodologie pour l'identification et l'évaluation des bonnes pratiques de collaboration entre les municipalités et les organisations non gouvernementales, d'encadrer l'identification, l'analyse et la sélection définitive des pratiques à inclure dans le Guide. A partir de la méthodologie concertée pour l'identification et l'évaluation des bonnes pratiques les représentants du Conseil ont diffusé les informations relatives au processus de sélection de bonnes pratiques au travers les bulletins et les sites internet des partenaires du projet et via leurs propres moyens d'information.

Le processus de sélection était ouvert à toutes les organisations non gouvernementales et à toutes les autorités locales. Celles-ci devaient renseigner la forme proposée de description de la bonne pratique et apporter des preuves tangibles d'adéquation aux critères de la méthodologie des bonnes pratiques, notamment de résultats positifs pour les enfants et les familles, de contribution au développement des politiques locales, de transparence, de durabilité, d'implication des enfants et des familles dans le processus de planification et de mise en œuvre de la pratique envisagée etc.

Suite à cette démarche le Réseau national des enfants a reçu treize descriptions de bonnes pratiques qui ont trouvé leur place dans le présent Guide.

Cet ouvrage n'a pas l'ambition d'apporter des réponses à toutes les questions possibles et imaginables, ni de fournir des informations exhaustives. Son objectif est d'aborder les grands aspects du développement et de la mise en application des pratiques envisagées. Nous espérons que le Guide saura inspirer et contribuer à l'établissement d'un grand nombre de nouveaux partenariats susceptibles de produire des changements effectifs et durables dans la vie des enfants et des familles.

II. Critères de bonnes pratiques

La sélection des bonnes pratiques passe par l'identification d'un ensemble de critères et de caractéristiques susceptibles de faciliter la collecte, la classification et l'évaluation des bonnes pratiques. Les critères élaborés après concertation par le Conseil consultatif en vue de la production de ce Guide de bonnes pratiques de collaboration entre les municipalités et les organisations non gouvernementales sont les suivants :

- **Impact ou contribution** au développement des politiques locales pour les enfants et les familles. Résultats acquis pour les enfants et les familles et impact positif ressenti/reconnu sur la politique ou le système sectoriel envisagé ;
- **Processus transparent** de planification du service grâce notamment à l'implication active des structures de la société civile et à l'évaluation des besoins ;
- Activités résultant de **relations de partenariat** avec d'autres parties intéressées liées au groupe cible concerné, notamment avec **l'implication des enfants et des familles** ;
- Le service social apporte une plus-value suite à **l'insertion sociale** des bénéficiaires, à leur responsabilisation et/ou à la possibilité pour ces derniers de développer leur indépendance et leur autonomie ;
- **Innovation** (d'un processus, d'un résultat, dans un contexte donné) : des résultats innovants sont ces résultats qui sont porteurs de certaines caractéristiques nouvelles et distinctives qui les différencient d'autres résultats aux mêmes caractéristiques et qui augmentent leur importance au sein de la décision généralement adoptée ;
- **Répétitivité et pérennité** : dans quelle mesure ces bonnes pratiques sont susceptibles d'être reproduites ailleurs et transférée dans un autre contexte ;
- **Durabilité** : la capacité des pratiques de perdurer dans le temps et de fonctionner au-delà de la période d'approbation ;
- **Compatibilité** : le niveau de concordance entre les résultats obtenus et les objectifs des pratiques - ils ont un effet perceptible et un impact irréfutable sur l'amélioration de la qualité de vie des personnes ;
- La pratique a conduit à **une amélioration du degré d'information** des décideurs à tous les niveaux et de la société dans son ensemble par rapport aux décisions potentielles concernant les problèmes communs sociétaux ;
- La pratique a contribué au **perfectionnement d'un personnel motivé et qualifié**, ainsi qu'au partage et au transfert de connaissances, d'expertises et d'expériences.

III.

Bonnes pratiques

Mise en place de services sociaux pour enfants et familles à risque dans le cadre d'un Centre de soutien public – « Association SOS femmes et enfants victimes de violence » en partenariat avec la municipalité de Novi Pazar.

Sommaire de la pratique

Développement et mise à disposition de services sociaux pour enfants et familles à risque dans le cadre d'un Centre de soutien public par l'Association « SOS femmes et enfants victimes de violence » en partenariat avec la municipalité de Novi Pazar.

La commune de Novi Pazar fait partie de la région de Shumen. Elle est relativement modeste en superficie et compte environ 20 000 habitants répartis sur 16 localités. Avant 2008 sur le territoire de la commune il n'y avait pratiquement aucun service social dispensé aux enfants et aux familles à risque. La seule assistance connue accordée à des enfants privés de famille était celle du Foyer médico-social pour enfants et le Foyer pour enfants privés de soins parentaux « Detelina » de la ville de Shumen. L'autre institution se trouvait sur le territoire de la commune de Kaspitchan où les enfants se voyaient le plus souvent hébergés. Suite au travail commun de la municipalité et des organisations non gouvernementales les capacités de ces foyers ont été réduites et sur le territoire de la commune s'est développée de façon intense la prise en charge en famille d'accueil, ainsi que d'autres services alternatifs et de prévention.

Objectifs

L'objectif global est le développement d'une politique locale de soutien aux enfants et aux familles à risque et la mise en place d'un réseau de partenariat fonctionnel au niveau municipal, intermunicipal, régional et national – condition sine qua non pour la mise en œuvre de services sociaux effectifs, efficaces, appropriés et de qualité dans l'objectif d'améliorer la qualité de vie des personnes et d'assurer un mieux-être aux enfants.



Ressources

Le Centre de soutien public dans la ville de Novi Pazar a été ouvert en 2008 en tant qu'organisme d'activités déléguées par l'Etat. Au début du mois d'avril 2008 « l'Association SOS femmes et enfants victimes de violence » a remporté l'appel d'offres lancé par la municipalité de Novi Pazar et cela fait six ans déjà que ce Centre fonctionne et se développe dans le cadre du projet. Au mois de mars 2013 l'Association a de nouveau gagné l'appel d'offres lancé et a signé un nouveau contrat avec la municipalité de Novi Pazar pour assurer la gestion du Centre de soutien public.

Le bâtiment qui abrite le Centre où petits et grands trouvent aide et compréhension et que les citoyens appellent communément « la Maison rose » est mis à disposition par la municipalité de Novi Pazar. En 2010 et en 2011 le Centre de soutien public a progressivement élargi le champ de ses activités pour offrir de nouvelles formes de services sociaux aux enfants. A cet effet et pour aider à la réalisation de ces interventions la municipalité de Novi Pazar a mis à disposition deux autres locaux supplémentaires.

Pour remédier à l'isolement social dont souffrent les habitants des localités les plus éloignées de la région, la municipalité a fourni un véhicule qui permet aux agents du Centre de soutien public d'accéder à ces endroits, d'aller à la rencontre de ces personnes isolées, d'être à l'écoute de leurs problèmes et de trouver dans la concertation les décisions les plus appropriées.

Il y a de nombreux cas où les autorités locales, les citoyens ordinaires, le secteur privé et le secteur public réunissent leurs efforts et leurs ressources au nom du bien-être des enfants.

Mise en œuvre

Au démarrage du service ont été initiées des réunions avec les dirigeants de structures administratives et civiles pour la signature de conventions régissant les conditions du travail en commun. L'expérience acquise au cours des années a fait voir qu'en dehors du professionnalisme et des qualifications de l'équipe du Centre de soutien public, un autre facteur déterminant pour la réussite des interventions reste le partenariat entre les institutions, les personnes et les organisations civiles. Le partenaire clé incontournable de l'Association demeure la municipalité de Novi Pazar. L'Association jouit du plein appui des autorités locales pour mener à bien ses projets de mise en place et de développement des services sociaux pour les enfants et les familles à risque. Avec l'accord de la municipalité de Novi Pazar les activités du Centre de soutien public ont dépassé les limites territoriales de la commune et des services sociaux sont dispensés aussi à des enfants et à des familles des communes de Kaspitchan, de Nikola Kozlevo et de Kaolinovo.

D'une importance particulière est le travail en équipe avec les départements « Protection de l'enfant » de la ville de Novi Pazar et de la ville de Kaolinovo. Les échanges rapides d'informations pertinentes et les décisions prises dans la concertation pour la mise en place de mesures appropriées contribuent à trouver les solutions adéquates aux problèmes et à obtenir les résultats escomptés pour préserver au maximum l'intérêt des enfants à risque.

Le partenariat de l'Association avec le Tribunal régional, le Foyer pédagogique pour enfants, la Commission locale de lutte contre les manifestations antisociales des mineurs a abouti à l'application de meilleures méthodes de travail lors de l'implication d'enfants dans des procédures judiciaires, leur préparation aux audiences de la Cour, la prévention et l'action à l'encontre du comportement des enfants délictuels.

L'Association « SOS femmes et enfants victimes de violence » entretient aussi des partenariats réussis avec des écoles et des écoles maternelles dans les quatre communes de la région. Avec le concours des écoles les agents du Centre de soutien public mettent avantageusement en œuvre les programmes d'assistance individuelle et d'assistance en groupe aux enfants qui ont besoin d'appui scolaire pour pallier aux déficits cognitifs. En présence des enfants et des parents les agents du Centre organisent conjointement des discussions, des conférences et des campagnes d'information sur des sujets d'actualité.

Au niveau régional l'Association a un partenariat actif avec la Direction régionale d'assistance sociale, avec le Complexe de services sociaux pour les enfants et les familles de la ville de Shumen. Elle participe aussi à des réunions de travail et à des réunions d'information sur la désinstitutionalisation, la mise à disposition et le développement d'une prise en charge de qualité.

Au niveau national l'Association est un partenaire fiable à l'Association « Institut d'activités et de pratiques sociales ». Chaque mois des experts de cet Institut et des agents du Centre de soutien public effectuent des supervisions. Dans le cadre de ses activités l'Association jouit de l'appui de différentes organisations non gouvernementales du pays tout entier. Cet appui s'exprime par l'échange de documents d'information, de films et de conférenciers.

L'adhésion de l'Association « SOS femmes et enfants victimes de violence » au Réseau national des enfants permet à ses agents de participer aux séances des groupes de travail thématiques qui analysent les problèmes des enfants, des familles, de l'éducation, de la santé etc. Par la même occasion ils peuvent échanger leurs expériences avec les représentants d'autres organisations et participer à des conférences, des formations et des séminaires au niveau national ou international.

Groupes cibles et participation des parties intéressées

Les services sociaux dispensés par le Centre de soutien public sont axés sur les groupes cibles suivants :

- Les enfants à risque de 0 à 18 ans :
 - Les victimes d'abus, de violence, d'exploitation ou de tout autre traitement ou punition inhumain ou humiliant, dans/en dehors de la famille ;
 - Les enfants exposés au danger de voir se dégrader leur développement physique, psychique, moral, intellectuel ou social ;
 - Les enfants handicapés ;
 - Les enfants non scolarisés qui encourent le risque de décrocher ou qui ont déjà décroché, ainsi que leurs familles ;
- Les enfants de 0 à 18 ans et leurs familles appartenant aux communautés qui font l'objet d'activités de prévention primaire, de même que différentes campagnes d'information ;
- Les enfants et les adolescents des institutions spécialisées ou des services de type résidentiel ;
- Les adolescents sortant des institutions spécialisées ou des services de type résidentiel ;
- Les femmes enceintes, les parents/les représentants légaux d'un enfant à risque pour lesquels le Département « Protection de l'enfant »/Direction « Assistance sociale » a jugé nécessaire d'accorder une assistance ou une aide spécifique ;
- Les familles d'accueil candidates ou déjà approuvées ;
- Les parents adoptifs candidats ou déjà approuvés.

Résultats et impact

Il a été procédé à la mise en place d'un réseau de partenaires au niveau communal et intercommunal. Les résultats atteints ont poussé la municipalité à offrir d'autres services sociaux aux enfants et aux familles, notamment l'ouverture d'un Centre de consultations familiales et d'un Centre journalier pour enfants handicapés. Ces deux centres fonctionnent déjà avec succès. D'autres projets sont en cours – un foyer protégé pour les jeunes et deux centres d'hébergement de type familial.

Enseignements et conclusions

Lorsque le travail est organisé sur la base d'un partenariat et que tous les partenaires connaissent bien les objectifs et les tâches assignées, les résultats atteints sont positifs et de nouvelles formes d'assistance sociale sont développées, conformément aux besoins existants. Notre bonne pratique peut être diffusée et appliquée par toutes les municipalités de Bulgarie.

Contact :

Association « SOS femmes et enfants victimes de violence »

Novi Pazar 9900
Rue « Général Skobelev » № 18
Tél. : +359 537 2 53 43
e-mail : sosnpazar@abv.bg
www.sosnpazar.dir.bg

Municipalité de Novi Pazar

Novi Pazar 9900
Rue « Vassil Levski » № 3
Tél. : +359 537 2 34 66
Fax : +359 537 2 40 10
e-mail : npazar@icon.bg
www.novipazar.acstre.com

Centre de crise pour les victimes de violence familiale et de traite des personnes – Association des femmes « Ekaterina Karavelova » en partenariat avec la municipalité de Silistra

Sommaire de la pratique

Mise en place et fonctionnement d'un Centre de crise en soutien aux victimes de violence familiale et de traite de personnes en partenariat entre l'Association des femmes « Ekaterina Karavelova » et la municipalité de Silistra.

La commune de Silistra est située dans le Nord-est de la Bulgarie et la ville de Silistra est sise sur le bord du Danube. La population de cette commune approche les 60 000 habitants. Au cours de la période 2007/31.05.2010 dans cette région ont été recensés 198 cas de violence sur des enfants, avec en tête la commune de Doulovo – 125 cas, suivie par la commune de Silistra – 53 cas. Les enfants ayant fait l'objet de violence et de traite constituent un des groupes cibles prioritaires au sein de la stratégie de la municipalité de Silistra pour le développement des services sociaux durant la période 2011 – 2015. Avant le démarrage des activités conjointes par les agents de la municipalité et l'association féminine locale, ces derniers suivent un stage de formation pour être à même de pouvoir dispenser soutien et appui aux personnes ayant fait l'objet de violence familiale et de traite.

Objectifs

- Intégration/réintégration réussie dans la société des bénéficiaires des services dispensés par le Centre et soulagement des traumatismes émotionnels ;
- Assistance et appui aux personnes ayant fait l'objet de violence et de traite notamment grâce à :
 - L'application de la méthode « Résilience » (activer les ressources de la personne pour que celle-ci puisse acquérir l'expérience et la confiance en soi pour pouvoir résoudre ses problèmes) ;
 - La mise en place d'un environnement de protection pour les enfants et pour les personnes ayant fait l'objet de violence familiale, de traite ou d'autres formes d'exploitation ;
 - L'élimination des séquelles de la violence, de la traite ou de l'exploitation notamment par la mise en œuvre d'un ensemble de mesures susceptibles d'enrayer la situation de crise envisagée.

Ressources

L'Association s'est dotée de spécialistes expérimentés dans l'assistance aux personnes ayant fait l'objet de violence familiale et de traite. L'équipe a suivi plusieurs formations : « Comment démarrer sa propre entreprise », « Le travail avec des femmes ayant fait l'objet de violence », « Le stress au travail », « A la recherche de modèles durables », « Les femmes savent, peuvent, veulent », « Budgéter et faire des bilans au sein des programmes de donations », « Les possibilités des jeunes de participer dans la vie publique », « Nous travaillons ensemble pour la constitution de meilleures communautés », « Assistance aux enfants ayant fait l'objet d'abus sexuels », « Lobbying et prévention de la violence sur les femmes et les enfants », etc. Afin de pallier au stress au travail, l'équipe des agents est soumise périodiquement à des supervisions de groupe et à des supervisions individuelles. L'Association travaille en collaboration étroite avec l'Alliance pour la protection contre la violence familiale, avec la Commission nationale pour la lutte contre la traite des personnes et avec le lobby européen des femmes pour la Bulgarie.

Les activités du Centre de crise sont financées par le budget de l'Etat de 2006. L'Association assure des financements complémentaires pour pérenniser le travail du Centre notamment au travers de la mise en œuvre de différents projets. Avec l'appui de la municipalité de Silistra elle assure l'amélioration de l'infrastructure du Centre, l'accomplissement fonctionnel du service, etc.

L'infrastructure du Centre reste la propriété de la municipalité de Silistra qui l'a concédée au Centre pour une exploitation de 10 ans. L'emplacement du bâtiment est tel qu'il permet la communication facile avec tous les quartiers de la ville de Silistra, avec les institutions publiques et avec les autorités locales. Le bâtiment mis à la

disposition au Centre est composé de : un bureau d'accueil, trois chambres à coucher (chaque personne/enfant hébergé a à sa disposition un lit, une armoire et une commode pour ses affaires personnelles), une cuisine et une salle à manger (équipées de tout ce qu'il faut pour préparer et conserver la nourriture, des ustensiles de cuisine, des appareils électroménagers, des couverts et des assiettes), un séjour avec des coins jeux, coins lecture, coins préparations scolaires, coins télévision, des sanitaires (personnel et usagers séparés), un bureau de travail (un poste de travail pleinement équipé permettant des rendez-vous, des consultations etc).

L'Association des femmes « Ekaterina Karavelova » travaille conjointement et collabore avec des structures locales, régionales et nationales – le municipalité de Kaynardja et la municipalité de Sitovo (Contrats de collaboration de 2013), le Tribunal régional de Silistra (Contrat de collaboration de 2012), la Commission nationale de lutte contre la traite des personnes etc.

La collaboration avec la municipalité de Silistra constitue un partenariat clé car elle permet de relever la qualité du service, de constituer une bonne base matérielle, de mieux contrôler et surveiller les services offerts. Tous les mois la municipalité procède à un contrôle et à une surveillance des activités déployées par le Centre de crise et formule au besoin des recommandations pour optimiser le travail, les dépenses etc. Le directeur du Centre de crise fait partie de la Commission d'assistance sociale auprès de la municipalité, ce qui lui permet d'exercer son impact sur les politiques sociales locales. La municipalité a contribué aussi à la fourniture de l'ameublement conséquent – lits, armoires, bureaux etc.

La collaboration avec la Police a été scellée dans une Convention de partenariat avec la Direction régionale du Ministère de l'intérieur de la ville de Silistra, signée en 2011. Cette convention prévoit l'amélioration et l'optimisation du travail commun sur les problèmes de la violence familiale.

Il y a un partenariat excellent avec les médias locaux et régionaux qui ont amélioré la visibilité de l'Association et qui l'ont imposée en tant que structure œuvrant dans le domaine de l'assistance et des services sociaux.

Mise en œuvre

L'Association des femmes « Ekaterina Karavelova » travaille depuis 1997 sur les problèmes des femmes et des enfants ayant fait l'objet de violence familiale. En 2001 l'équipe a réussi à gagner et à réaliser le projet « Crois en toi-même » qui avait pour objectif la mise en place d'un Centre consultatif pour les femmes ayant fait l'objet de violences conjugales. C'était le début d'un processus d'acquisition d'expériences pratiques dans le domaine de l'assistance psychothérapeutique, juridique, sociale et médicale à des femmes et à leurs enfants qui avaient fait l'objet de violences familiales. A ce projet est venu s'ajouter ensuite un financement dans le cadre du Programme PHARE « ACCESS » de la Commission européenne prévoyant la création d'un Foyer pour l'hébergement de femmes ayant fait l'objet de violences conjugales. Le bâtiment de ce foyer s'étend sur un bâti de 150 m² concédé par la municipalité de Silistra pour une période de 10 ans. Après la réalisation d'une série de travaux le bâtiment est devenu assez fonctionnel – il y a déjà un coin enfants, une chambre à coucher et une cuisine, des sanitaires et un bureau pour l'agent du Centre. En 2006 l'Association a signé un contrat avec la municipalité de Silistra en sa qualité de prestataire externe de l'assistance sociale, après avoir remporté l'appel d'offre lancé pour la gestion de cette assistance. Sur ordre de l'Agence d'assistance sociale de 2008, ce service social a été transformé en Centre d'hébergement provisoire, avant de devenir plus tard un Centre de crise. En 2012 l'Association s'est vue doter à titre non lucratif de locaux d'une surface de 230 m², ce qui a permis d'ouvrir à l'exploitation le nouveau Centre de crise pour les personnes et les enfants ayant fait l'objet de violence familiale et de traite.

Les principes de fonctionnement du Centre de crise

- Dispenser une assistance, une sécurité et une protection immédiates et inconditionnelles.
- Etablir des rapports de confiance et de non incrimination avec les bénéficiaires hébergés.
- Elaborer et respecter un modèle contractuel de fonctionnement basé sur la confiance en la personne et sur son droit à être informée et responsable de sa vie.
- Adopter une approche multidisciplinaire appliquée par toute l'équipe d'assistants sociaux, de médecins, de psychologues, de juristes, d'intermédiaires du travail etc.
- Accord d'information partagé – le bénéficiaire est conscient de la nature des activités à venir, des raisons qui imposent telle ou telle intervention, des résultats escomptés.
- Faire preuve de tolérance au vu des différences, respecter l'identité culturelle, ethnique, religieuse, sociale et autre du bénéficiaire.
- Garantir au mieux l'intérêt de l'enfant pour le meilleur épanouissement de son potentiel, conformément à ses besoins et à ses capacités.

Groupes cibles et participation des parties intéressées

Les bénéficiaires directs sont les victimes de violence familiale et de traite du pays tout entier. Les groupes cibles spécifiques sont :

- Les enfants de moins de 18 ans, victimes de violence ou de traite interne et/ou externe en vue d'une exploitation sexuelle et industrielle ;
- Les personnes ayant fait l'objet de violence ou de traite interne et/ou externe, en vue d'une exploitation sexuelle ou industrielle.

Bénéficiaires indirects – toutes les parties intéressées, les proches et les parents des bénéficiaires, la société dans son ensemble.

Parties intéressées – toutes les institutions et toutes les organisations qui travaillent sur les problèmes de la violence familiale et la traite des personnes – l'Agence d'assistance sociale, les Directions régionales d'assistance sociale, les Directions d'assistance sociale, l'Agence d'Etat pour la protection des enfants, les Départements « Protection des enfants », le Ministère de l'intérieur, les Directions régionales du Ministère de l'intérieur, les Commissariats de police, les municipalités, les Préfectures, les Etablissements scolaires, la Commission nationale de lutte contre la traite des personnes, l'Alliance pour la protection contre les violence familiale etc.

Résultats et impact

Afin d'aboutir à de meilleures performances le Centre de crise a réparti les services sociaux dispensés en deux groupes : interventions de crise et assistance psychosociale. La constitution de ces deux groupes a pour objectif d'assurer d'une part la réussite de l'approche préliminaire visant la maîtrise de la crise et la sortie de l'étape initiale du choc, et de l'autre – d'organiser le travail avec la victime à plus long terme par le renforcement de ses capacités à surmonter les séquelles du traumatisme. L'intervention de crise est focalisée sur les problèmes immédiatement liés à la sortie de crise. L'expérience vient prouver que la durée de cette période est de 1 à 6 semaines. A l'accueil d'un bénéficiaire en crise et en fonction de la spécificité de chaque cas individuel les agents du Centre appliquent un ensemble de mesures d'urgence appelées à soulager dans l'immédiat la victime des symptômes de la violence et à améliorer les facteurs de l'environnement. Cette intervention conduit à une rapide stabilisation de l'état émotionnel de la personne en difficulté. L'assistance psychosociale garantit la sécurité, elle prévient de récidives et permet de surmonter les séquelles de la crise générée par l'événement traumatisant. Elle représente un ensemble d'activités appelées à assurer la protection et à satisfaire aux besoins de base des bénéficiaires, à réduire l'impact négatif et à activer les ressources des personnes en vue de leur intégration sociale. Le travail direct avec les bénéficiaires est orienté vers un soulagement des séquelles du traumatisme, vers la mise à disposition d'une protection sociale et juridique, vers la prévention de la violence et de la reprise de la situation de traite à la sortie du Centre de crise.

Enseignements et conclusions

De 2001 à nos jours l'Association a partagé l'expérience de travail en partenariat avec la municipalité de Silistra avec d'autres organisations non gouvernementales opérant sur le territoire du pays dans le domaine de l'assistance et des services sociaux.

Contact :

L'Association des femmes « Ekaterina Karavelova »

Silistra 7500, Rue « Vaptsarov » 51, étage 2

Tél./fax : +359 86 820 487

E-mail : ceta@mail.bg

www.ekaravelova.net1.cc

Personne à contacter : Christina Guéorguieva

Mobile : +359 888 745 120

Municipalité de Silistra

Rue « Tsar Siméon Veliki » 33

Tél. : +359 86 816 333

E-mail : mayor@silistra.bg

www.silistra.bg

Personne à contacter : Miroslava Mollova

Mobile : +359 878 425 620

Fermeture du Foyer médico-social pour enfants dans la ville de Teteven grâce au développement et à la mise en place de services alternatifs et préventifs pour les enfants en risque – Association « Equilibrium » en partenariat avec l'ONG *Hope and Homes for Children* et la municipalité de Teteven.

Sommaire de la pratique

La municipalité de Teteven et l'Association à but non lucratif « Equilibrium », en partenariat avec l'Organisation non gouvernementale britannique *Hope and Homes for Children*. Au cours de la phase préparatoire du projet qui s'est étendue de septembre à décembre 2009 ces deux associations ont signé une convention de partenariat avec la municipalité de Teteven et ont procédé à une concertation sur les objectifs du projet avec l'Agence d'assistance sociale, avec l'Agence d'Etat pour la protection de l'enfant et avec le Ministère de la santé publique. Le corps du projet a démarré en janvier 2010 et le projet lui-même s'est terminé en 2011.

La commune de Teteven fait partie de la région de Lovetch et compte une population de près de 23 000 habitants, répartis sur 13 localités. En Bulgarie chaque année 2 400 bébés sont abandonnés. Malgré les efforts de désinstitutionalisation, beaucoup d'enfants sont encore placés en foyer. L'objectif de l'Association à but non lucratif « Equilibrium » est donc d'établir un partenariat avec l'organisation non gouvernementale britannique *Hope and Homes for Children* et la municipalité de Teteven pour élaborer un modèle de fermeture de foyer médico-social pour enfants âgés de 0 à 3 ans et de développement de services alternatifs de prévention pour les enfants et les parents à risque. Le Foyer médico-social pour enfants âgés de 0 à 3 ans de la ville de Teteven est le premier foyer de ce type ayant été fermé. Le modèle proposé par l'Association « Equilibrium » et par l'ONG *Hope and Homes for Children* sera pris comme témoin lors de la fermeture de huit autres foyers médico-sociaux pour enfants, prévue dans le projet de la Direction Famille du Ministère de la santé publique.

Objectifs

La fermeture des foyers médico-sociaux pour enfants et respectivement le développement de mesures alternatives et d'autres formes de prise en charge, dans le cadre d'une transition souple et sagement gérée depuis une institution spécialisée vers un ensemble de services sociaux dispensés aux enfants et aux familles de la communauté où seront valorisés les appuis des familles et les formes alternatives de prise en charge.

Objectifs spécifiques

- Fermeture des foyers médico-sociaux pour enfants par la mise en place de formations et de soutien pour le Département de protection de l'enfance, l'Hôpital multiservices de traitement actif et les prestataires d'assistance sociale dans la région de Lovetch et dans les communes limitrophes d'où viennent traditionnellement les enfants hébergés à Teteven.
- Organiser une campagne de prise en charge en famille d'accueil dans la région de Lovetch et dans les communes limitrophes et soutien pour le Département de protection de l'enfance pour former des familles d'accueil.
- Identifier et évaluer les familles des enfants pris en charge et transférer chaque enfant vers une prise en charge familiale – réintégration, hébergement chez des amis proches et chez des parents, prise en charge en famille d'accueil, adoption.
- Evaluer les services déjà dispensés dans la ville de Teteven, identifier les besoins en nouveaux services sociaux, dont notamment la mise au point d'une conception de Centre de soutien public implanté dans l'espace reconstruit au sein du bâtiment du Foyer médico-social pour enfants.

- Surveiller et évaluer le degré de développement et de bien-être des enfants.
- Mettre en place une capacité locale d'approche interinstitutionnelle et multidisciplinaire pour l'assistance sociale aux enfants et aux familles à risque, développer une prise en charge en famille d'accueil indépendante, garantir un fonctionnement de qualité du nouveau service.

Ressources

Le projet était doté d'un budget de 100 000 euros accordés par la Grande Bretagne et dont l'utilisation assez souple permettait un ajustement approprié en fonction des besoins. Le Centre de soutien public était positionné dans le bâtiment du Foyer médico-social pour enfants dont l'état général était assez satisfaisant et qui présentait une surface suffisante et facilement accessible. Les ressources de ce budget ont permis de rénover le système de chauffage et de redessiner une partie de l'espace pour constituer un coin « Accueil d'urgence », pour installer de nouveaux meubles de cuisine à trois endroits différents et une rampe d'accès pour les fauteuils roulants. Une partie des nouveaux équipements a été achetée dans le cadre du projet municipal « L'avenir des enfants est entre nos mains ». ¹ Une autre partie de l'ameublement et de l'équipement, dont les meubles de bureau, le véhicule pour les besoins de l'assistance sociale mobile et la tondeuse, a été financée grâce aux donations effectuées par la société SANDWIK – Bulgarie. Certaines familles dont le problème essentiel était l'absence de logement, étaient hébergées dans des logements sociaux communaux.

La réalisation du projet a nécessité la mobilisation de la capacité d'expertise de l'Association « Equilibrium » (quatre personnes), de l'organisation *Hope and Homes for Children* (deux personnes), avec le concours de quelques agents complémentaires venus assurer une meilleure communication et une coordination plus soutenue des activités à Teteven (deux personnes) et à Sofia (une personne). L'Association « Equilibrium » a mis à disposition sa solide expérience acquise dans le contexte bulgare en termes de prévention des enfants abandonnés, d'assistance aux familles, de réintégration des enfants issus d'institutions, de prise en charge en famille d'accueil, de gestion des Centres d'assistance sociale. L'organisation *Hope and Homes for Children* a présenté son modèle de fermeture d'institutions pour enfants, reconnue par l'UNICEF et l'Organisation mondiale de la santé comme étant la meilleure pratique internationalement reconnue.

Le projet municipal « L'avenir des enfants est entre nos mains » a assuré le financement de 100 journées de formation, la supervision du personnel des foyers médico-sociaux pour enfants et les ressources d'une équipe multidisciplinaire pour l'évaluation des enfants.

Il faut souligner l'importance de l'esprit de collaboration et l'abnégation des agents de la plupart des services impliqués dans la protection des enfants, de même que la valeur des connaissances, des aptitudes spécifiques et la très forte motivation des responsables occupant des postes clé au sein des administrations locales et centrales qui ont largement contribué à l'avancement des procédures administratives et des modifications normatives exigeant des prises de décisions hardies et un sens de responsabilité éveillé.

La liquidation des foyers médico-sociaux pour enfants a été accompagnée par l'introduction d'un nouveau service social s'exprimant par une redistribution des ressources assurant la continuité de l'assistance accordée aux enfants et aux familles à risque, ainsi que par des cotisations sociales au profit d'une partie du personnel des foyers médico-sociaux pour enfants car les 2/3 de ce personnel étaient employées dans les Centres d'assistance sociale.

Mise en œuvre

Le projet est réalisé sur les territoires de la Région de Lovetch et de la commune de Tcherven Bryag (région de Pleven) d'où proviennent plusieurs enfants. Des identifications et des évaluations de familles ont été faites à Etropolé, à Knéja, à Vratsa, à Sofia et à Plovdiv. Le projet n'a jamais été limité sur un territoire donné et nous avons pu suivre les familles. Nous avons établi des partenariats avec des municipalités, avec le Département pour la protection des enfants, avec des prestataires d'assistance sociale, avec l'Hôpital multi profils pour des traitements actifs, avec l'Inspection régionale de la santé publique et avec la Direction régionale d'assistance sociale de la ville de Lovetch, avec des leaders roms formels et informels.

Au début nous avons signé une convention avec la municipalité de Teteven qui a joué un rôle clé lors des négociations avec le Ministère de la santé publique et de l'approbation par le Conseil des Ministres de la fermeture officielle du Foyer médico-social pour enfants et de l'ouverture du Centre de soutien public.

1. Malheureusement l'ameublement et l'équipement existant et approprié au nouveau service – propriété du Ministère de la Santé – n'a pas pu être fait don au Centre de soutien public en raison de restrictions législatives et la Municipalité de Teteven a dû le racheter par des moyens du budget d'Etat délégué, ce qui a mis en difficulté le lancement du service.

Evaluation des enfants et des familles.

Au cours de la première phase du projet ont été évalués les enfants hébergés au Foyer médico-social pour enfants (au nombre de 32 en début avril 2010), ainsi que leurs familles. L'évaluation des enfants a été effectuée par les agents d'une équipe multidisciplinaire œuvrant dans le cadre du projet municipal « L'avenir des enfants est entre nos mains ». L'évaluation des familles a été effectuée conjointement avec les agents du Département « Protection des enfants » de la région de Lovetch et des communes limitrophes d'où sont venus respectivement les enfants hébergés.

L'évaluation des enfants comprend : la structure de la famille, dont notamment les relations familiales et sociales ; le statut sanitaire et les besoins ; l'évaluation du développement de l'enfant et les besoins en découlant ; les recommandations pour la prise en charge sous une forme appropriée de soins en famille, pour un appui complémentaire en vue d'une meilleure adaptation dans la famille ; les services sociaux susceptibles d'être utilisés par l'enfant après sa transition vers une prise en charge familiale.

L'évaluation des familles comprend : la structure de la famille ; les conditions d'habitation et les amendements nécessaires pour leur amélioration ; les relations familiales et sociales et les interventions d'appui s'y imposant ; la formation et les aptitudes ; l'économie du ménage et les interventions d'appui s'y imposant.

L'évaluation s'étend sur 4 à 6 semaines en fonction des possibilités d'établir et de maintenir le contact avec la famille, et aussi du consentement des parents pour s'impliquer dans le processus. La réalisation de cette évaluation des enfants et des familles se heurte à plusieurs obstacles car la plupart des familles habitent loin de la ville de Teteven ou ne peuvent pas être jointes aux adresses indiquées. Certains des parents sont partis à l'étranger, ne laissant aucune trace pour être contactés. D'autres fuient tout contact avec les agents du Département « Protection des enfants ». Parmi les autres problèmes rencontrés il faut mentionner la fréquente migration économique, l'extrême précarité des ménages au bord de la survie, sans ressources pour maîtriser la situation de sinistre.

La prévention des abandons de nouveaux nés (janvier 2010 – mars 2011) comprend l'assistance consultative et financière offerte conjointement par les Départements de protection de l'enfance de la région de Lovetch et des municipalités limitrophes qui prenaient jusqu'à présent les enfants en charge au Foyer médico-social pour enfants à Teteven. Les agents de l'assistance sociale ont eu à résoudre 21 cas de prévention d'abandons d'enfants âgés de 0 à 3 ans. Ils y ont fourni des produits alimentaires et des articles pour bébés, ils ont assuré le financement lors des procédures de délivrance de papiers et autres documents officiels, l'indemnisation des frais de transport, les fournitures de matériaux de construction et de bois de chauffage.

Nous avons organisé des formations avec les agents des Départements de protection de l'enfance, avec les agents de l'Inspection régionale de la santé publique et avec le personnel des hôpitaux de la région de Lovetch, sur la philosophie de l'assistance, la mise en place d'un réseau de partenariat sur les problèmes de la prévention, sur les risques d'institutionnalisation des nouveaux nés, et sur la prise en charge des nouveaux nés et des enfants de moins de 3 ans en tant que forme alternative de leur institutionnalisation.

Au cours de la période préparatoire à la réintégration nous avons assuré l'accès à des logements sociaux ou à des logements sous location, nous avons assuré le financement des frais de fonctionnement et de consommables, du patronage social, des assurances maladie, des taxes prélevées lors de la délivrance de papiers d'identité et d'actes de naissance, des déplacements jusqu'au Foyer médico-social pour enfants lors des visites parentales, des produits alimentaires, des laits adaptés, des vêtements, des articles pour bébés, des appareils ménagers, du bois de chauffage, de l'indemnisation des impayés ayant provoqué des coupures de courant électrique.

A l'attention des enfants qui ne peuvent pas vivre dans leur famille nous avons lancé une campagne pour la prise en charge en famille d'accueil. Nous avons formé 16 candidats de familles d'accueil professionnelles. Dans les formations organisées à Teteven ont participé aussi des agents des Départements de protection de l'enfance de la région de Lovetch et des communes limitrophes, venus parfaire leurs connaissances et leurs aptitudes en la matière. Après ces formations une famille d'accueil en activité dans la commune de Tcherven Bryag a élargi son profil et se dit prête à héberger des enfants de moins de 3 ans. Une autre famille d'accueil nouvellement constituée héberge déjà son premier nouveau-né de Bulgarie profitant d'une prise en charge en famille d'accueil. Sur le territoire de la commune de Teteven se sont affirmées trois familles adoptives d'accueil dont l'une a pris déjà en charge un bébé issu du Foyer médico-social pour enfants à Teteven.

L'expérience acquise vient prouver que la prise en charge en famille d'accueil des nouveau-nés et des enfants de moins de trois ans est tout à fait possible, mais demande un plus fort appui lors de l'installation de l'enfant – un lit, un landau, une petite baignoire, des vêtements, des couches, du lait et des flacons qui sont livrés dans le cadre du projet et qui pourraient trouver un complément de financement grâce notamment à l'intervention de différents prestataires, tels les Centres d'assistance sociale. En complément il faut ajouter que le projet arrive à financer aussi la procédure de délivrance des dossiers inhérents à une candidature de famille d'accueil.

Pour les enfants de 0 à 3 ans qui ne peuvent pas être élevés dans leurs propres familles il y a une alternative d'accueil durable, celle de l'adoption nationale. Un élément important de notre projet de programme est d'assurer aux agents qui travaillent dans le domaine de la protection des enfants la possibilité d'améliorer leurs aptitudes professionnelles notamment par leur participation à des formations thématiques et par l'acquisition et l'introduction des modèles européens et internationaux de bonnes pratiques dans le domaine de l'assistance sociale aux enfants pris en charge dans un environnement alternatif familial.

La substitution de l'assistance sociale alternative, respectivement du Centre de soutien public, à la prise en charge résidentielle au Foyer médico-social pour enfants à Teteven a été initiée dès la période préparatoire d'octobre 2010 à mars 2011. Le service a démarré le 1 mars 2011. La capacité était de 80 places pour la tranche d'âge de 0 à 18 ans, avec une équipe de 25 personnes – assistants sociaux, psychologues, pédagogues, infirmières, expert en réhabilitation et nurses. Cette équipe a dispensé des services sociaux aux postes suivants : « accueil d'urgence » pour un hébergement de crise, avec une capacité de 6 places ; un centre de prise en charge en famille d'accueil ; une équipe mobile travaillant sur la prévention des abandons ; un centre pour le travail avec des enfants à comportement dérivant, en risque de décrochage scolaire.

Le Centre de soutien public à Teteven propose : assistance individuelle dispensée par un assistant social expérimenté ; consultations spécialisées avec un psychologue, avec un pédagogue et avec un expert en réhabilitation ; encadrement et médiation pour établir des contacts et pour assurer l'accompagnement dans des institutions ; assistance pratique pour résoudre des problèmes au quotidien ; assistance sociale dans la maison de l'enfant et de la famille (assistance sociale mobile) ; prise en charge, travail psychologique et social individuel ; assistance au niveau des travaux extra scolaires et des loisirs ; formation et encadrement des parents biologiques, des parents d'accueil et des parents adoptifs.

Résultats

- 10 enfants issus du Foyer médico-social pour enfants réintégrés dans 8 familles biologiques ;
- 2 enfants issus du Foyer médico-social pour enfants assurés sous prise en charge en famille d'accueil à long terme ;
- 20 enfants issus du Foyer médico-social pour enfants adoptés par des familles bulgares ;
- 21 enfants dans la tranche d'âge de 0 à 3 ans de la région de Lovetch assistés pour rester dans leurs familles respectives ;
- 16 candidats formés à la vocation de parents adoptifs ;
- Les trois premières familles adoptives de la région de Lovetch validées à Teteven ; 2 nouvelles familles adoptives validées ; élargissement du profil d'une famille d'accueil en activité dans la commune de Tcherven Bryag, capable de prendre en charge des enfants de 0 à 3 ans ;
- 1 nouveau-né à Teteven pris en charge dans une famille d'accueil ;
- 30 agents formés dans la région de Lovetch et dans la commune de Tcherven Bryag.



Rénéta, mère d'un enfant pris en charge au Foyer médico-social pour enfants :

« Une fois j'ai commis l'erreur d'abandonner mes enfants. Il n'y aura pas de deuxième erreur. Comment vous dire ? Les enfants sont la plus belle chose de la vie. »

Pendant une période de temps relativement courte après la réintégration ou la prise en charge dans une famille d'accueil, tous les enfants rattrapent en développement leurs camarades d'âge.

Les résultats se rapportant aux enfants désinstitutionnalisés font ressortir de façon irrévocable les avantages de la prise en charge individuelle pratiquée en milieu familial. Le rôle de l'attachement à la personne dont l'implication dans la prise en charge est importante, même si l'âge de l'enfant est quelque peu avancé, la portée de l'affection et la proximité physique jouent énormément sur le développement d'ensemble des enfants – sur le plan physique, cognitif et émotionnel. L'expérience acquise au cours du développement du projet nous fait voir que lorsque l'assistance est apportée à temps, de façon complexe et individualisée, certaines familles trouvent les ressources pour s'occuper de leurs enfants et pour satisfaire à leurs besoins de base. Pour les autres enfants la prise en charge en famille d'accueil et l'adoption sont autant de solutions alternatives qui permettront à l'Etat de protéger leur droit de grandir dans un environnement familial.

Le service est géré par la municipalité. De notre point de vue une difficulté proviendrait de l'absence d'informations depuis la municipalité vers le directeur du Centre de soutien public au niveau des dépenses : connaître le montant du fonds « salaires », les frais d'entretien du bâtiment et le coût des activités elles-mêmes. Cette lacune rend la planification assez aléatoire. Comme la sensibilité sociale du projet était assez élevée suite aux nouveaux emplois créés, celui-ci était fort mal amené à la connaissance des habitants de Teteven par l'administration de la municipalité. Par conséquent le nouveau service social avait du mal à se faire reconnaître et adopter par la communauté, ce qui a conduit à une période plus longue de confirmation et de probation.

La fermeture du Foyer médico-social pour enfants à Teteven a fait l'objet d'un projet d'études intitulé « Ce que nous disent les Foyers pour enfants fermés ». Ce projet a pour objectif l'analyse des processus de désinstitutionalisation des foyers médico-sociaux pour enfants à Moguilino, à Gorna Koznitsa et à Teteven. Le compte-rendu de l'étude menée à Teteven est accessible sur le site du Centre « Know how ». Certains aspects du projet sont recommandés en tant que modèles de désinstitutionalisation dans la note de synthèse adressée au gouvernement.

Chez moi, et pas en foyer – une histoire à dénouement heureux

Andrey a quelques jours seulement lorsqu'il est emmené de la maternité au Foyer médico-social pour enfants à Teteven. En bonne santé et sans se rendre compte des événements il rejoint les autres 31 résidents de l'institution.*

L'équipe prend connaissance d'Andrey lorsqu'elle entame l'évaluation des enfants en janvier 2010. Elle a établi que le Département de protection de l'enfance l'y avait emmené sur la demande de sa maman. N'ayant pas la possibilité de conjuguer ses obligations de mère de famille et de gagner la vie de sa famille, la femme est persuadée que l'institution offrirait un environnement sécurisant pour son enfant pendant qu'elle travaille à l'étranger. Il s'est avéré cependant que la sœur de 9 ans d'Andrey qui habite chez son grand-père maternel a été tout aussi résidente dans cette institution où elle a séjourné pendant les cinq premières années de sa vie. Selon sa famille elle n'en a gardé aucune séquelle négative. Cette assertion se prête difficilement à des commentaires lorsque la famille et l'enfant emmené à résidence dans une institution ne se connaissent même pas. Mais les nombreuses études font voir que tous les enfants sont affectés par des problèmes tout au long de leur développement, suite à leur séjour en foyer dès leur plus jeune âge.

Le grand-père d'Andrey va voir assez souvent son petit-fils au Foyer médico-social pour enfants. Sans aucun doute il s'intéresse à son développement. Notre premier rendez-vous avec lui était difficile. Il nous a informés que sa fille travaille en Grèce et qu'elle envoie de l'argent à la famille. Il est persuadé que le séjour d'Andrey dans cette institution est la meilleure solution et que sa petite-fille se porte tout à fait bien malgré ses cinq années passées dans la même institution. Il nous a fait savoir qu'ils entendent prolonger le séjour d'Andrey de six mois encore.

Au cours des semaines suivantes l'assistant social employé dans le cadre du projet est allé voir le grand-père d'Andrey et lui a expliqué dans les détails les changements intervenus au niveau de la Loi. Il lui a fait savoir également que le Foyer médico-social pour enfants à Teteven était en cours de fermeture. Il lui a expliqué également que son petit-fils Andrey pourrait être inscrit dans le registre des adoptions ou des prises en charge dans une famille d'accueil, si la maman ne s'activait pas pour s'occuper de son enfant. Finalement le grand-père d'Andrey s'est rendu à l'évidence, il a compris le sérieux de la situation et il a averti sa fille.

L'éventualité de perdre Andrey a joué le rôle d'un catalyseur qui les a incités à repenser leurs projets de prise en charge de l'enfant à long terme. Très angoissée par la perspective de voir son fils Andrey adopté ou assignée dans une famille d'accueil, la mère est rentrée de Grèce et s'est mise à collaborer avec l'équipe du projet et avec les deux Départements de protection de l'enfance impliqués dans le processus de réintégration d'Andrey.

En juin 2010 lorsqu'Andrey atteint l'âge de 6 mois, sa famille est heureuse de le voir revenir à la maison, dans un excellent état de santé. D'autres parents commencent à apporter leur soutien à la maman et à s'occuper d'Andrey pendant son absence car elle est obligée de travailler pour gagner la vie de la famille. Lorsqu'elle est à l'étranger, des parents proches et le grand-père s'occupent des deux enfants.

Maintenant la famille est installée et n'a plus besoin d'assistance. Si d'autres circonstances se produisent à l'avenir et si elles sont de nature à perturber les soins apportés aux enfants, ces derniers peuvent solliciter l'assistance de fait et demander des conseils auprès du personnel qualifié du Centre de soutien public qui a pris la place du Foyer médico-social pour enfants à Teteven.

** Les prénoms ont été modifiés dans le souci de préserver l'identité des enfants et des parents.*

Groupes cibles et participation des parties intéressées

Les bénéficiaires des services sociaux sont les enfants et les familles à risque de la commune de Teteven, alors que la cellule « Accueil d'urgence », l'équipe mobile de prévention des abandons et le Centre des prises en charge en famille d'accueil agissent au niveau régional en l'absence de tels services sociaux dans les différentes communes de la région de Lovetch. Dans des cas pareils il faut une prescription établie par le Département « Protection de l'enfant » du lieu de domiciliation, concertée avec le Département « Protection de l'enfant » de la municipalité de Teteven.

Enseignements et conclusions

La mise en œuvre de ce projet a abouti à la conception d'un modèle de réforme des institutions spécialisées pour les enfants de 0 à 3 ans en Bulgarie, et de la prise en charge des enfants à risque. Ce modèle est basé essentiellement sur un ensemble de services alternatifs d'assistance à la famille ou de prise en charge dans un environnement familial.

Le Foyer médico-social pour enfants à Teteven est bien la première institution de ce genre en Bulgarie qui a été restructurée en un service social de type nouveau. La fermeture du Foyer médico-social pour enfants a été accompagnée par la création d'un nouveau service social financé par un budget d'Etat délégué, ce qui exclut le risque d'un vide tant au niveau de l'assistance des enfants et des familles à risque qu'au niveau de la possibilité de réembaucher une partie du personnel dans le cadre du nouveau service social. On a procédé à une mise à l'épreuve des procédures de liquidation et de recadrement du budget des Foyers médico-sociaux pour enfants vers le service social de type nouveau. On a établi la nécessité de procéder à des changements normatifs susceptibles de mieux synchroniser et d'assurer la continuité lors de la substitution des services sociaux alternatifs aux prises en charge institutionnelles. De cette façon l'intérêt des enfants sera garanti de la meilleure façon, de même que sera assurée la valorisation la plus appropriée des ressources matérielles héritées de l'institution liquidée.

Contact :

**Association à but non lucratif
« Equilibrium »**

Roussé 7000
Rue « Borissova » 27,
escalier A, appt. 8
Tél. : + 359 884 624 598
E-mail : office@eq-bg.com
www.eq-bg.com

**Centre de soutien public –
Teteven**

Teteven, Région de Lovetch
Rue « Zdravets » 19
Tél. : + 359 882 430 918

**Hope and Homes for Children –
Bulgarie**

Sofia 1504
Rue « Yanko Sakazov » 10,
ét. 2, appt. 6
Tél. : +359 2 444 45 87
office@hopeandhomesbg.com
www.hopeandhomesbg.com

Mise en place du service « Audition et interrogatoire d'enfants impliqués dans des procédures judiciaires », Institut d'activités et de pratiques sociales, en partenariat avec la municipalité de Shumen

Sommaire de la pratique

Mise en place d'une salle spécialisée pour l'audition/l'interrogatoire d'enfants dans l'enceinte du Complexe de services sociaux pour les enfants et les familles de la ville de Shumen. Ce service social résulte d'une convention entre la municipalité de Shumen, l'Institut d'activités et de pratiques sociales, la Direction régionale du Ministère de l'intérieur, le Tribunal régional et le Tribunal départemental, le Parquet régional et le Parquet départemental, visant l'établissement de conditions propices aux auditions des enfants dans un contexte rassurant.

Selon le dernier recensement de 2011 la population de la commune de Shumen dépasse les 180 000 habitants, répartis sur 27 localités. Sur le territoire de la ville fonctionne un complexe de services sociaux pour les enfants et les familles qui dispense un certain nombre de services sociaux, à savoir : un Centre de soutien public, un Centre d'assistance aux enfants de la rue, une cellule « Accueil d'urgence » et une cellule « Maman et bébé ». Depuis 2006 le prestataire de l'assistance sociale au sein du Complexe est l'Institut d'activités et de pratiques sociales. Ce dernier gère en complément un grand nombre de projets dans le cadre des services sociaux dispensés au niveau municipal et au niveau régional. Au cours de leurs activités les agents sociaux sont devenus conscients de l'importance qu'on doit accorder à l'approche spécifique des auditions dans les salles d'audiences et pendant les informations judiciaires préliminaires, afin de réduire l'effet traumatisant de ces auditions sur la personnalité de l'enfant. Pour cette raison l'organisation non gouvernementale et la municipalité de Shumen ont démarré des activités conjointes dans le cadre de cette pratique.

Objectifs

- Mettre en place des pratiques concernant l'implication d'enfants dans des procédures judiciaires, en conformité avec les normes européennes en la matière (Directive CE 1212) ;
- Assurer la protection et le soutien des enfants impliqués dans des procédures judiciaires, grâce notamment à des auditions qui ménagent les enfants victimes et/ou témoins de violence ; préparation des enfants en vue de l'audience au tribunal ;
- Toutes ces interventions se produisent au même endroit, autrement dit les services viennent auprès de l'enfant, et non le contraire ;
- Réduire le nombre des auditions des enfants dans la commune de Shumen et de la région ;
- Introduire des exigences de formation spécialisée de ceux qui gèrent les auditions afin de minimiser le risque d'une deuxième victimisation² de l'enfant.

Ressources

Ce service ne saurait être dispensé sans l'application conjointe des services sociaux en tant qu'activité déléguée de l'Etat et des nouvelles pratiques. La salle où se déroulera l'interrogatoire est équipée de façon conséquente et satisfait aux normes appropriées susceptibles de mettre l'enfant à son aise. Dans la salle d'observation il y a un miroir à reflet unilatéral, dit « miroir vénitien », qui garantit les intérêts de l'enfant et le met à l'abri d'une éventuelle confrontation avec l'auteur du crime. Cette salle est équipée de matériel audio et vidéo approprié qui permet d'enregistrer les interrogatoires.

Grâce au réseau d'interactivité entre les différentes institutions presque tous les enfants victimes de violence sont auditionnés par des enquêteurs et par des magistrats dans une salle spécialement équipée pour l'audition des enfants. Les nouveaux services permettent d'élargir la portée des services du Centre de soutien public dans le cadre de la démarche « Préparer l'enfant pour son audition devant le Tribunal ».

2. La victimisation est un processus par lequel une personne ou un groupe de personnes ou communauté devient la victime réelle ou potentielle de crimes particuliers ou de la criminalité au sens large.

Les enfants sont pris en charge par une équipe de psychologues et d'assistants sociaux qui ont suivi des formations continues pendant deux années consécutives. Ces formations ont été animées par des experts issus de l'Institut d'activités et de pratiques sociales et des organisations partenaires extérieures. Le service est offert sur prescription du Département de protection de l'enfance. Elle implique le travail d'équipe d'un agent du Complexe de services sociaux pour les enfants et les familles, un assistant social du Département de protection de l'enfance, un enquêteur de police, un magistrat et un procureur.

En plus des cas de soutien psychologique, la salle spécialisée est utilisée aussi pour le travail avec des enfants et des familles qui ont besoin d'une médiation familiale. Ce sont surtout des familles où les rapports conjugaux sont détériorés ou qui sont en instance de divorce. L'intervention des assistants sociaux et des psychologues a pour objectif de garantir les intérêts de l'enfant qui doit communiquer avec ses deux parents dans un environnement serein et sécurisant.

La mise en place, la formation et l'approvisionnement en matériel des équipes tout au long de ces années ont été financés grâce aux ressources complémentaires issues de différents projets menés par l'Institut d'activités et de pratiques sociales. Au cours de la période 2009/2012 cette organisation a assuré un apport de 272 213 levas pour l'élargissement de la portée des services sociaux et pour la formation des agents.

Mise en œuvre

Cela fait plus de cinq ans que l'Institut d'activités et de pratiques sociales travaille pour modifier la pratique d'audition des enfants et pour la mise en conformité de cette dernière avec les normes des différents actes internationaux dont la Bulgarie est partie signataire. Les objectifs d'une telle pratique sont d'éviter les traumatismes supplémentaires infligés à l'enfant au cours de l'enquête et du jugement, de protéger ses droits dans son meilleur intérêt, tout en garantissant l'obtention d'une information exhaustive dans le cadre du cas envisagé, le tout dans le souci d'aboutir à un procès équitable.

L'objectif principal du projet était de faire évoluer la pratique d'audition des enfants victimes de violence ou témoins de crimes en Bulgarie, tout en garantissant la protection des droits de l'enfant dans son intérêt supérieur, le tout dans le souci d'aboutir à une justice effective.

Les objectifs immédiats qui ont contribué à l'accomplissement de l'objectif général étaient :

- Faire en sorte que les institutions cibles en Bulgarie prennent conscience du problème « Interrogatoire et audition des enfants victimes de violence ou témoins de crimes » ;
- Faire en sorte que les organisations cibles prennent conscience de l'importance des conditions et des approches utilisées lors des interrogatoires et des auditions des enfants, pour éviter au maximum le risque de traumatismes supplémentaires de l'enfant témoin, dans le respect et la protection de ses droits et de son meilleur intérêt ;
- Faire en sorte que les institutions impliquées dans les politiques sociales des villes pilotes se donnent les moyens d'élaborer des normes de comportement lors de l'interrogatoire et de l'audition des enfants, tout en garantissant leurs droits et leur meilleur intérêt. Ces normes doivent être respectées au quotidien des pratiques judiciaires ;
- Elaborer des pratiques effectives d'interrogatoire et d'audition des enfants dans les villes pilotes, susceptibles de garantir d'une part les droits et le meilleur intérêt de l'enfant, et de l'autre – de permettre l'obtention d'une information exhaustive au service d'une justice de qualité.

Groupes cibles et participation des parties intéressées

Les groupes cibles du projet étaient tous les organismes et institutions impliqués dans le processus d'audition des enfants – le Tribunal, le Parquet, l'Instruction, le Barreau, la Police, la Chambre pédagogique pour enfants, les Autorités municipales, la Commission locale de lutte contre les manifestations antisociales des mineurs, le Complexe de services sociaux pour les enfants et les familles, le Département de protection de l'enfance.

Les principaux résultats du projet

Par rapport au renforcement de la capacité professionnelle :

Dans les villes pilotes ont été constitués des groupes de travail dont l'objectif était de faire l'état des lieux, d'analyser des cas concrets et à partir des résultats d'élaborer un projet d'amendement du Code de procédure pénale. Dans le cadre de ces groupes de travail les experts ont formulé une proposition de modifications législatives

qu'ils ont envoyée au Ministère de la Justice. Le projet d'amendement du Code de procédure pénale était déposé aussi à la Commission des questions juridiques de l'Assemblée nationale de la République de Bulgarie.

Dans le cadre du projet dans les 28 chefs-lieux de région ont été organisés des séminaires réunissant des magistrats, des procureurs, des enquêteurs, des assistants sociaux – plus de 800 participants au total. Dans les travaux de ces séminaires ont participé aussi les experts en audition des enfants de l'Institut d'activités et de pratiques sociales, des experts juridiques spécialistes des normes internationales et de leur application dans les pratiques juridiques bulgares. Ces séminaires ont joué un rôle important dans le processus d'évolution des attitudes et de la routine accumulée dans la conduite de l'instruction et du procès. Ces réunions ont motivé les professionnels intéressés à se pencher sur la nécessité d'apporter des changements et de porter un regard différent sur le problème du traumatisme récurrent que subissent les enfants au cours des affaires pénales.

Par rapport à la mise en place de conditions appropriées :

Dans le cadre du projet « Ecoute l'enfant » ont été équipées trois salles pour l'audition des enfants – deux dans la ville de Shumen et dans la ville de Pazardžik, au sein des Complexes de services sociaux aux enfants et aux familles, et une troisième salle à Sofia, dans le bâtiment de la Direction métropolitaine du Ministère de l'intérieur.

Les résultats concrets dans l'immédiat :

- On a produit une pratique d'approche multidisciplinaire et multi institutionnelle dans la prise en charge des enfants impliqués dans des procédures judiciaires. L'équipe est constituée d'assistants sociaux, d'enquêteurs de police, de magistrats, de procureurs.
- Un perfectionnement des connaissances et des aptitudes professionnelles des magistrats, des procureurs, des enquêteurs de police et des assistants sociaux, leur permettant de mieux cerner les symptômes chez les enfants victimes de violence ; des méthodes pour l'interrogatoire des enfants victimes de violence ; des normes pour l'interrogatoire d'un enfant etc..
- 75 enfants victimes de violence sexuelle et physique ont reçu un soutien dans le cadre de différents services sociaux dispensés par les agents du Complexe au cours de trois dernières années.
- 40 enfants ont profité de services sociaux relatifs à l'application de procédures de ménagement – préparation, conseils et audition.
- L'équipe formée offre des services délocalisés sur le territoire de la Bulgarie du Nord-est tout entière. En 2012 des experts de la ville de Shumen ont participé à la préparation d'enfants et ont participé à des auditions dans les villes de Levski et de Strajitsa.

Pérennité de la pratique - elle tient essentiellement au partenariat entre la municipalité de Shumen et l'Institut d'activités et de pratiques sociales tout au long du projet – de la décision de mise en place de l'organisme et le choix de l'endroit jusqu'à l'intégration des nouveaux services sociaux au sein des activités du Complexe de services sociaux pour les enfants et les familles. Ces services sont dispensés depuis déjà trois ans.

Photo : Le Maire de la commune de Shumen et le Président du Conseil municipal prennent connaissance des possibilités des salles spécialisées d'interrogatoire d'enfants à Shumen, qui garantissent la sérénité et la sécurité des enfants au cours de la déposition de leurs témoignages.



Contact :

Institut d'activités et de pratiques sociales

Sofia 1000, Rue « Knyaz Boris I » N°78, étage 2

Tél. : +359 2 852 47 13 ; +359 2 953 31 47

e-mail : sapi@sapibg.org ; sapi@abv.bg

www.sapibg.org ; <https://www.facebook.com/sapibg>

Municipalité de Shumen

Shumen 9700, Bd. « Slavyanski » N° 17,

Tél./fax : +359 54 800 400

e-mail : mayor@shumen.bg,

www.shumen.bg

Mise en œuvre d'un modèle intégré de soutien pour la prise en charge des enfants dans un environnement familial – Club des organisations non gouvernementales en partenariat avec la municipalité de Targoviste

Sommaire de la pratique

Elaboration et mise en œuvre d'une approche complexe pour la prévention des prises en charge institutionnelles par le « Club des organisations non gouvernementales » en partenariat avec la municipalité de Targoviste : projet « Soutien par la communauté pour la prise en charge des enfants dans un environnement familial ». Le projet est financé par la Fondation « Tulipe » et par la Fondation « OAK ». Il a été réalisé au cours de la période janvier 2010/décembre 2011.

La commune de Targoviste compte plus de 60 000 habitants. Prise dans son ensemble la région de Targoviste présente le taux le plus élevé de chômage dans le pays et dans la commune de Targoviste les chômeurs représentent entre 10% et 13% de la population active. Le chômage touche avant tout les Roms, qui sont aussi la population la plus touchée par une éducation précaire et le manque de qualification. Cette situation continue à s'aggraver au fil du temps. Ces tendances négatives ont un impact très prononcé au niveau des minorités, notamment des ménages roms démunis. Le Club des organisations non gouvernementales est un des organismes publics actifs et au cours des années il a œuvré avec persévérance pour accorder assistance et appui aux plus nécessiteux et pour éveiller l'esprit civique de la population locale afin de l'intéresser aux problèmes cruciaux de la société, dont l'insertion sociale des communautés minoritaires. L'idée du projet qui a rendu possible l'élaboration du modèle présent résulte de la nécessité de venir apporter une assistance aux représentants les plus démunis de la communauté rom et de réduire le nombre des enfants abandonnés au sein de cette même communauté.

Objectifs

Objectif à long terme : mettre en place et valider des modèles et des pratiques effectifs pour la prise en charge d'enfants et de familles de l'ethnie rom afin de réduire le nombre des enfants abandonnés ou négligés dans la Commune de Targoviste.

Objectifs concrets :

- Renforcer les compétences parentales des familles issues des communautés à risque pour qu'elles puissent s'occuper mieux de leurs enfants ;
- Assister les familles en difficulté (matérielle, financière ou autre) pour qu'elles puissent prendre en charge leurs enfants ;
- Assurer l'accès aux consultations médicales spécialisées ;
- Prévenir les grossesses non désirées.

Groupes cibles et implication des parties intéressées

Ce modèle est ciblé sur les familles issues de la communauté rom où le risque pour les enfants de se voir abandonnés ou négligés est important. Le choix de ce groupe cible est déterminé à partir d'un grand nombre de facteurs reposant autant sur des données statistiques (le nombre des enfants roms abandonnés est le plus important) que sur l'analyse des activités pluriannuelles du Club des organisations non gouvernementales au sein de cette même communauté. Ce choix correspond aussi aux objectifs de la Stratégie régionale et de la Stratégie municipale dans le domaine de l'assistance sociale où la désinstitutionalisation a été érigée en priorité essentielle, aux côtés d'une autre priorité non des moindres que représente le travail avec les communautés vulnérables, les Roms notamment. Le modèle élargit les possibilités des familles à risque d'accéder à toute la panoplie de services sociaux mis à disposition de cette communauté. Il dispense un soutien complexe

grâce à la mise en commun des ressources de toutes les parties intéressées (la famille élargie, les représentants de la communauté en question, les autorités locales, les organisations non gouvernementales, les institutions impliquées). D'une importance capitale pour la réussite du modèle est la participation :

- d'un représentant de la communauté elle-même, en l'occurrence le médiateur social de la localité impliquée. Malgré l'absence d'une formation spécialisée celui-ci est le vecteur des informations les plus complètes et les plus fiables sur la famille et sur ses capacités parentales. Il est obligatoire que ce médiateur soit formé pour savoir comment et à quel moment intervenir, à partir de quelle situation demander l'intervention d'un expert ou d'un agent de l'équipe ;
- d'un représentant de la famille élargie ou de l'environnement communautaire où évolue la famille – les voisins, les leaders informels, des gens qui ont de l'autorité aux yeux de la famille concernée, les maires des petites communes. Tous ces gens doivent aussi avoir suivi des formations pour savoir à qui s'adresser pour demander une assistance complémentaire.

Une autre approche essentielle qui fait partie du modèle est l'importance accordée à la capacité des parents dont dépend le bien-être des enfants. Si cette capacité est insuffisante, on considère que ce n'est pas tel ou tel des enfants de la famille qui pourrait se trouver menacé, mais tous les enfants de cette famille. On analyse les facteurs qui peuvent menacer la vie ou qui peuvent entraver la bonne prise en charge des enfants, tels les conditions de vie, les revenus, la formation et la qualification, l'état de santé des parents, l'éventuel soutien accordé par des amis proches etc. On élabore un plan d'action où seront indiquées des activités concrètes et réalistes.

Résultats et impact

Au cours de la période d'application de ce modèle (à peu près 18 mois), le Club des organisations non gouvernementales à Targoviste a accompagné plus de 60 familles avec trois ou plus de trois enfants où il a nettement amélioré la prise en charge de ces derniers. Suite à la mise en place de ce modèle, trois enfants ont échappé au placement en institution et maintenant ils habitent auprès de leurs parents biologiques. Grâce à ce modèle le Club a prévenu aussi le placement en institution pour cause de mauvaise prise en charge familiale de 9 enfants. Quatre enfants ont été placés dans des familles d'accueil et 15 autres ont pu accéder à des soins médicaux qualifiés. Pour 20 enfants le Club a assuré un encadrement extrascolaire (« école d'été » pour des enfants âgés de 6 à 7 ans). Une aide matérielle a été accordée à 20 familles au cours de la période la plus dure de l'hiver, sous forme de produits alimentaires, de produits sanitaires, de médicaments et de couches. Les conditions de logement dans les maisons de 34 familles du groupe cible ont été considérablement améliorées et 4 personnes ont été insérées dans des programmes d'emplois intérimaires. D'autre part 4 médiateurs sociaux de la communauté ont suivi une formation, de même que 20 autres représentants de la communauté. Des prises en charge médicales et juridiques spécialisées ont été également assurées. Quatre autres organisations non gouvernementales sont venues apporter leurs ressources en la matière (la Fondation « Habitat » - crédit sans taux d'intérêt, la Croix rouge bulgare et la Fondation « Tulipe » – produits alimentaires, médicaments, couches, l'Association des mamans bulgares, le Rotary Club et toute la communauté de Targoviste – vêtements, jouets, landaus etc.). Pour l'organisation de cette activité sociale ont été employées 4 personnes, dont un responsable, un assistant social, un conseiller et un comptable.

Les changements qualitatifs qui se sont produits au sein du groupe cible à la suite de l'application du modèle envisagé sont : confiance réciproque, tâches assumées, meilleur sens de la responsabilité, partage des responsabilités.

Résultats indirects de l'application du modèle :

- L'équipe a participé aux travaux d'élaboration d'un projet municipal prévoyant la mise en place d'un Centre municipal de travail avec ce groupe cible et d'application de certains éléments du modèle envisagé ;
- Suite aux interventions on observe une mise en œuvre plus stricte des obligations légales de la part des institutions publiques concernées
- Il y a un changement au niveau des comportements dans l'ensemble du groupe cible – les familles font appel à l'organisation avant de s'adresser aux institutions parce qu'elles sont persuadées de trouver chez nous un soutien réel.

Enseignements et conclusions

Le critère de base pour juger de l'efficacité d'un projet est l'augmentation du nombre des familles qui ont obtenu un soutien complexe. Un autre critère, c'est la meilleure prise en charge des enfants au sein des familles qui font l'objet des interventions de l'équipe. Le modèle joue aussi le rôle de trait d'union entre les différents

services sociaux pour qu'ils soient unis dans le cadre des activités de l'équipe sur les cas envisagés. A l'opposé d'autres services sociaux, dispensés dans un cadre législatif assez restreint, ce modèle permet de proposer une forme de soutien souple, créative, adaptée aux particularités de chaque cas individuel.

Un autre avantage de ce modèle est qu'il permet d'attirer des ressources matérielles et financières complémentaires, dont notamment les programmes de financement, qui assurent des moyens pour la réalisation de certaines des activités prévues, par exemple le soutien pour l'insertion au système d'enseignement ou l'assistance médicale.

Ce modèle est facilement applicable par des organisations qui sont situées au sein de la communauté et qui y jouissent d'une certaine notoriété. Il peut également être soutenu par les administrations municipales et par les autorités locales. Pour une meilleure valorisation de ce modèle il convient de l'intégrer au sein d'un programme général pour le soutien et le développement de la communauté.

Le modèle est applicable au niveau des familles qui pour telle ou telle raison se sont retrouvées dans une situation à risque extrême où les interventions de tous les autres mécanismes institutionnels se sont avérées caduques.

Ce modèle pourrait constituer une clé de voûte dans les activités des centres communautaires dont la mise en place est prévue dans le cadre du projet d'insertion sociale élaboré par le Ministère du travail et de la politique sociale. Ce Centre pourrait héberger aussi l'équipe des médiateurs roms appelés à établir un lien direct entre les prestataires sociaux et les familles à risque.

Autres informations

Les personnes visées dans ce modèle sont ces familles de la communauté rom qui pour telle ou telle raison sont restées en dehors du champ (ou n'ont pas encore fait leur apparition) des services sociaux existants. Dans toute communauté, et surtout dans la communauté rom il y a un petit groupe de familles où la prise en charge des enfants est réduite dans une large mesure aux stricts soins prodigués pour la survie physique. L'expérience acquise dans le cadre du projet fait voir qu'une des raisons principales pour les abandons des enfants vient du fait que le travail avec ces familles est déclenché a posteriori, autrement dit lorsque la décision de l'abandon des enfants est déjà prise. Ces abandons deviennent également possibles parce que le système de l'assistance sociale n'a pas encore intégré (tout du moins de façon réglementée) les interventions journalières sur le terrain – dans le quartier, au village, à la décharge – au niveau de toutes les communautés de petite taille où sont concentrées les familles en risque.

Une autre raison essentielle qui explique le faible impact des interventions préventives actuelles est l'assistance « unilatérale » accordée aux familles où le risque de voir abandonner ou négliger des enfants est important. C'est ainsi que les Centres d'assistance sociale travaillent pour le renforcement des compétences parentales, alors que l'assistance sociale à proprement parler se soucie d'assurer un niveau de vie à minima. Pour sa part l'école veille à l'inclusion dans le système éducatif ainsi de suite. Dans la plupart des cas toutes ces structures opèrent séparément, suivant leurs propres normes. Et ce n'est que lorsque les abandons deviennent une réalité ou qu'apparaît un précédent qu'elles s'avisent pour mettre en commun leurs efforts. Mais dans la plupart des cas ces efforts conjugués concernent surtout la collecte des informations, au lieu de procéder à un renforcement des ressources. En fait les formes d'assistance pratiquées à l'heure actuelle, y compris la forme institutionnelle, s'avèrent caduques dans la plupart des cas.

Un exemple tiré de la vie pratique : qu'est-ce qui peut inciter une famille à ne pas laisser son enfant entrer dans une institution?

Ani habite avec sa mère et avec son père, et avec ses sœurs et ses frères aînés. La mère Zlatka n'est pas une bonne ménagère et ne s'occupe pas bien et de façon appropriée de son enfant. Au démarrage du projet le père Todor, qui a 27 ans, n'a pas de carte d'identité et par conséquent ne peut pas profiter du soutien qu'est censée accorder l'assistance sociale. La famille habite dans une même maison avec la mère de Todor. A l'approche de la mauvaise saison la famille se retrouve dans une pièce qui n'a ni porte, ni fenêtres, sans chauffage et sans lits. La situation est particulièrement dramatique et le Département « Protection de l'enfant » de Targoviste envisage d'envoyer les enfants dans une institution. L'équipe du Club des organisations non gouvernementales entreprend les mesures suivantes :*

- Les agents de l'équipe débloquent un crédit sans taux d'intérêt qui permet l'acquisition d'un lit, d'un poêle de chauffage, d'une fenêtre vitrée et d'une porte. Avec le père ils font appel à un voisin qui monte la porte et la fenêtre et qui enduit la paroi extérieure ;
- Ils organisent un entretien avec le médecin généraliste traitant des trois enfants et assurent l'inscription auprès du même médecin de l'enfant aîné qui n'avait pas été inscrit ;
- Ils incluent la famille dans le groupe qui reçoit des produits alimentaires et des produits sanitaires ;
- En plus ils achètent de la farine pour les mois de l'hiver ;
- Ils négocient avec le médiateur médical de la municipalité et obtiennent que ce dernier se rende dans la famille tous les jours pour voir si les enfants ont de quoi manger, s'ils sont bien au chaud, s'ils vont régulièrement à l'école et s'ils vont voir le médecin quand ils tombent malades ;
- Tous les mois presque un agent de l'équipe se rend dans le village et profitant de la visite qu'il fait dans cette famille il surveille et dispense conseils et appuis à d'autres familles du même village.

Tout cela permet aux enfants de rester auprès de leurs parents. Au printemps et en été la famille trouve des occupations complémentaires et réussit à nourrir les enfants.

* Les prénoms ont été modifiés dans le souci de préserver l'identité des enfants et des parents.



Contact :

Club des organisations non gouvernementales - Targoviste

Targoviste 7700
Rue « 30 janvier » № 1, étage III
Nevena Madjarova,
Président du Conseil d'administration
Tél. : +359 6 016 34 25
E-mail : clubngo@clubngo.org

Municipalité de Targoviste

Targoviste 7700
Place « Svoboda » № 1,
Miglana Sotirova
Expert en chef « Activités sociales »
Tél. : +359 6 016 87 80
e-mail : obshtina@targovishte.bg

Investissement dans l'avenir – Entreprise sociale « Abeille » de l'Association « Nouvelle voie » en partenariat avec la municipalité de Hayredine

Sommaire de la pratique

L'Entreprise sociale « Abeille ». La mission de cette entreprise est d'offrir des possibilités et de créer des conditions pour le groupe cible qui fait l'objet des activités de l'Association « Nouvelle voie » – en l'occurrence des personnes issues des minorités, des chômeurs de longue date et des handicapés – afin que ces derniers puissent acquérir des pratiques et des aptitudes de travail dans le domaine de l'apiculture leur permettant de trouver leurs propres voies d'intégration et de socialisation au sein de la société. Par la même occasion et grâce aux recettes réalisées, il s'agit d'assurer le financement des activités sociales de l'Association « Nouvelle voie ».

La commune de Hayredine est la plus petite commune présentée dans ce guide. Elle compte près de 5 800 habitants répartis sur 6 localités. La commune est située dans la Bulgarie du Nord-est, dans la vallée du Danube. Le chômage est assez important dans cette région et les emplois sont surtout dans le domaine de l'agriculture. Le projet de création de l'Entreprise sociale « Abeille » est financé dans le cadre du Programme opérationnel « Développement des ressources humaines ». Il a été réalisé en l'espace de quinze mois – du mois de mars 2010 au mois de mai 2011, en partenariat avec la Fondation « Institut Société ouverte » de la ville de Sofia. La commune de Hayredine a de bonnes traditions dans le développement de l'apiculture. Mais cette activité est très éparse et chaque apiculteur travaille dans l'isolement, ce qui met en difficulté l'introduction des innovations, l'établissement de contacts et de rapports avec les organisations professionnelles des apiculteurs bulgares. Tous ces éléments et les particularités inhérentes à la région, de même que les perspectives qui s'ouvrent devant cette filière ont permis au conseil d'administration de l'association « Nouvelle voie » de prendre la décision de créer l'entreprise sociale « Abeille ».

Objectifs

A court terme cette initiative prévoyait la création d'une entreprise sociale, la rénovation du bâtiment existant appelé à devenir atelier et locaux pour les apiculteurs, l'acquisition de 50 colonies d'abeilles et de ruches, ainsi que l'équipement nécessaire aux activités des apiculteurs.

A long terme et après la réalisation des activités prévues dans le projet, le conseil d'administration de l'Association « Nouvelle voie » a décidé de faire démarrer cette entreprise sociale « Abeille » comme une succursale économique de l'Association « Nouvelle voie », pour la transformer à la longue en Société économique à responsabilité limitée au sein même de l'Association. Notre ambition est de voir cette Entreprise sociale « Abeille » se transformer en modèle pour le développement de l'apiculture en tant que métier dans la région de Vratsa, ouvrant des emplois aux personnes issues des minorités, aux chômeurs de longue date et aux handicapés.

Les objectifs qui se posent devant l'Entreprise sont :

- Stabiliser et confirmer l'Entreprise sociale « Abeille » ;
- Transformer l'Entreprise sociale « Abeille » en modèle de développement pour les autres organisations du même type dans la région de Vratsa.
- Relever de façon continue les aptitudes professionnelles des adhérents à l'entreprise.
- Continuer à équiper l'atelier avec le matériel approprié nécessaire à la production et à la transformation des produits de l'apiculture.
- Appuyer les activités de l'Association « Nouvelle voie » par l'introduction de nouveaux services sociaux.

Les défis devant l'Entreprise sociale « Abeille » sont :

- Implanter une culture au sein des adhérents de l'entreprise se rapportant aux aptitudes professionnelles spécifiques inhérentes à la filière apicole.

- Trouver des marchés pour l'écoulement de la production.
- Elargir l'éventail des produits proposés à la vente.
- Mettre en place un réseau commercial de distribution.

L'objectif du projet était d'améliorer la qualité de la vie et de rompre l'isolement social des groupes vulnérables dans la commune de Hayredine, notamment par la mise en place d'une nouvelle entreprise sociale. Création d'un modèle souple et durable d'une entreprise sociale de type nouveau qui assure des emplois directs et des emplois assistés, acquisition et renouvellement des aptitudes au travail, assistance sur le terrain aux membres du groupe cible. Implication de la société civile, amélioration du degré d'information publique par rapport aux performances de l'entrepreneuriat social grâce à la diffusion des bonnes pratiques et à la formation des prestataires de services sociaux.

Groupes cibles et participation des parties intéressées

Le groupe cible du projet réunit des habitants de la commune de Hayredine – des personnes lourdement handicapées, des personnes issues des groupes ethniques minoritaires, des chômeurs de longue date qui font l'objet d'une assistance sociale mensuelle, et des représentants des organisations non gouvernementales.

C'est bien la première fois qu'on voit dans la commune de Hayredine opérer un modèle de travail avec un groupe cible qui définit des projets et qui œuvre au développement des activités et de l'autonomie des personnes appartenant aux groupes vulnérables. La mise en place de l'Entreprise sociale « Abeille » ouvre une possibilité de créer des emplois directs et des emplois assistés, d'acquérir et de retrouver des aptitudes au travail sur le terrain, de former les personnes à un nouveau métier et de les motiver à un autre comportement sur la marché du travail.

Dans le cadre du projet a été organisée et réalisée une réunion de travail avec des apiculteurs de la commune. Au cours de cette table ronde les participants ont débattu des problèmes et des opportunités de développer la filière apicole dans la région, de même que des possibilités de constituer et de lancer un groupement d'apiculteurs.

L'activité « formation des prestataires de services sociaux » a réuni des représentants des organisations non gouvernementales de la région, des représentants des institutions publiques et des autorités locales. Au cours de cette réunion ont été présentés les résultats d'une étude sur les services sociaux dispensés dans la région de Vratsa. En fait c'était une analyse de l'état des lieux et des perspectives de développement de l'entrepreneuriat social sur le territoire de la région.

L'activité « Mise au point d'une méthodologie de prospection des marchés et formation des équipes de l'Association « Nouvelle voie » à l'utilisation de cette méthodologie a réuni tous les agents de l'Association, et aussi des bénévoles. Cette activité avait son importance pour assurer la pérennité du projet et pour garantir le fonctionnement réussi de l'entreprise sociale « Abeille ».

Tous les participants à la mise en œuvre du projet se sont activement impliqués dans les processus de prise de décisions, de concertation et de discussions se rapportant dans leur ensemble au développement de l'entrepreneuriat social en général, et de l'apiculture en tant que source de revenus pour les personnes démunies ou très peu pourvues de moyens en particulier.

Résultats et impact

Avec la mise en œuvre des activités planifiées nous avons bâti les fondations et nous avons lancé une nouvelle Entreprise sociale « Abeille ». Nous avons ainsi assuré les gages pour le développement réussi de l'Entreprise sociale « Abeille » pour les années à venir :

- la base matérielle est entièrement équipée et approvisionnée ;
- le personnel est formé aux secrets de l'apiculture ;
- les responsables sont formés dans les techniques de marketing et une méthodologie pour la prospection des marchés a été élaborée ;

Le modèle d'entreprise sociale et les dossiers l'accompagnant ont été largement diffusés au niveau des autorités locales, des organisations non gouvernementales et des autres prestataires de services sociaux, au travers de documents publicitaires financés par le projet, la mise en place d'une campagne médiatique relatant les acquis du projet, et les journées d'information organisées sur le territoire de quatre communes – celles de Hayredine, de Kozlodouy, de Krivodol et de Mizia.

Ce modèle d'entreprise sociale est nouveau et inconnu dans la région. Sa diffusion se poursuit, les résultats obtenus sont mis en valeur afin de motiver encore d'autres sociétés et d'autres organisations à faire des dé-

marchés pour la création de nouveaux modèles d'entreprises sociales sur le territoire des quatre communes envisagées - celles de Hayredine, de Kozlodouy, de Krivodol et de Mizia.

Après la clôture du projet, d'entreprise sociale « Abeille » continuera de fonctionner et de fournir aux nouveaux groupes cibles des services sociaux – des emplois directs et assistés, l'acquisition et le renouvellement des aptitudes professionnelles, l'assistance accordée dans des conditions de travail réelles etc.



Depuis 2011/2012 l'entreprise sociale « Abeille » dispose d'une nouvelle stratégie de marketing solidement élaborée, avec sa marque commerciale déposée. A partir de ce moment-là s'organise l'apiculture mobile qui s'est dotée d'une logistique appropriée.

Les bonnes performances de l'entreprise sociale « Abeille » constituent un facteur de motivation puissant pour les autres prestataires de services sociaux disposés à organiser de nouvelles entreprises sociales encore.



Enseignements et conclusions

La mission de l'Entreprise sociale « Abeille » est : générer des opportunités et des conditions au profit du groupe cible encadré par l'Association « Nouvelle voie » et constitué de personnes issues des minorités, des chômeurs de longue date et des handicapés, pour que ces derniers puissent acquérir des aptitudes professionnelles dans le domaine de l'apiculture, ce qui leur permettra d'identifier leur propre voie d'intégration et de socialisation. Dans le même temps les recettes réalisées permettront à l'Association « Nouvelle voie » d'assurer un complément de financement pour ses activités sociales.

En tant que notion et objet juridique l'entreprise sociale est quelque chose de relativement nouveau et presque inconnu en Bulgarie. Ce sont des activités sociales qui sont effectuées par une organisation à but non lucratif et à mission sociale. Ces activités sont réalisées avec l'appui de la mission et des objectifs de l'organisation et contribuent à l'obtention d'une assistance financière et non financière. L'entreprise sociale aide à s'acheminer de la philosophie « assistance » vers la philosophie de « l'assistance à l'auto assistance ». De cette façon les personnes en âge actif retrouveront leur vocation de sujets actifs sur le marché du travail, au lieu de se cantonner dans l'expectative des sujets passifs dépendant d'une assistance sociale. L'entreprise sociale suppose le mariage des objectifs économiques avec les objectifs sociaux, et aussi la présence d'une culture de l'entreprenariat et de l'orientation sociale.

Contact :

Association « Nouvelle voie »

Village de Hayredine
Mihail Mihailov, Président du Conseil d'administration,
mobile. : +359 898 329 910
e-mail : new_road@abv.bg
Spaska Mihailova, Expert
mobile. : +359 896 782 469
e-mail : mihajlova_69@abv.bg

Municipalité de Hayredine

Village de Hayredin 3357
Rue « Gueorgui Dimitrov » 135
Tél. +359 91 66 22 09
e-mail : hayredin_ob@mail.bg
www.hayredin.com

Mise en place d'un Centre de crise pour le soutien des enfants et des femmes victimes de violence et de traite – Association « Samaritains », en partenariat avec la municipalité de Stara Zagora

Sommaire de la bonne pratique

Développement conjoint de services d'assistance aux enfants et aux femmes victimes de violence et de traite (2004/2013), par l'Association Samaritains et la municipalité de Stara Zagora.

La population de la commune de Stara Zagora est de 157 931 personnes, suivant les statistiques du recensement effectué au 1 février 2011. 136 363 de ces personnes habitent en ville, ce qui met Stara Zagora à la sixième place dans le pays par l'importance de sa population. Au cours des dernières années, la commune de Stara Zagora marque des cadences de développement très soutenues, sa croissance est assez conséquente et la commune devance par ces indicateurs plusieurs autres villes de Bulgarie. Stara Zagora est une des communes les plus dotées d'institutions qui sont au nombre de 7 à l'heure actuelle. Dans le même temps la commune est un pionnier dans le développement et la fourniture d'un grand nombre de services sociaux préventifs et alternatifs dispensés aux enfants et aux familles à risque. La mise en place de ce Centre de crise par l'Association Samaritains en partenariat avec la municipalité de Stara Zagora constitue un exemple notoire de collaboration réussie et d'un soutien mutuel entre la municipalité et le secteur civil, au nom du bien-être des enfants et des parents les plus vulnérables.

Objectifs

- Assurer l'hébergement provisoire et la protection à des enfants et des femmes victimes de violence familiale et de traite, privés du soutien de leurs proches ;
- Assurer un soutien professionnel aux femmes dans leur prise de responsabilité, une médiation lors de la recherche d'emploi et de logement, ou encore une amélioration de leur qualification ;
- Assurer 24 h sur 24 h des activités sociales actives - fournir la nourriture et l'hébergement aux bénéficiaires, satisfaire à leurs besoins individuels, dispenser des soins médicaux, inclure l'enfant au système éducatif, assurer des interventions psychosociales et thérapeutiques suite aux traumatismes de la violence endurée, produire un travail de motivation pour l'organisation d'une vie indépendante, mettre en place des mesures contre les auteurs de la violence – saisine de la police, du tribunal, du parquet, déposition de requêtes pour l'enlèvement ou la limitation des droits parentaux etc.

Ressources

L'Association Samaritains de la ville de Stara Zagora est une des organisations non gouvernementales les mieux affirmées qui a pour vocation d'offrir des services sociaux directs aux groupes d'enfants et de femmes vulnérables. Le Centre de crise « Maison des Samaritains » fonctionne depuis le mois de janvier 2004. Pour une période de dix ans il a dispensé son assistance à près de 450 bénéficiaires – des enfants et des femmes (dont près de 280 enfants).

Le Centre de crise est situé dans un bâtiment expressément acquis à ces fins, avec un jardin attenant de 0.064 ha, situé aux environs de la ville de Stara Zagora, dans une petite localité. Les pelouses de ce jardin abritent des coins spécialement aménagés pour les interventions thérapeutiques, dont un coin enfants. Le reste du jardin est occupé par des arbres fruitiers. Les salles de ce centre de crise sont équipées en fonction de la nature des services sociaux dispensés et des normes adoptées. Pendant la période des dix dernières années douze projets ont été réalisés dans l'enceinte de ce Centre.

Mise en œuvre

Le Centre de crise a perduré pendant les années grâce notamment à la réalisation de différents projets. Pendant les deux premières années le financement a été assuré par l'organisation américaine Children of the World. Au cours des trois années suivantes (2006-2008) c'était la Fondation OAK qui a fourni les moyens financiers pour assurer l'assistance sociale sur le territoire de la commune de Stara Zagora. Grâce à ces deux organisations bailleurs de fonds, et aussi à deux autres petits projets financés par le Ministère de la Justice, l'Association Samaritaines a réussi à développer son Centre de crise et sa salle d'accueil. En juillet 2009 la municipalité de Stara Zagora a pris unanimement, au cours d'une séance plénière régulière, la décision de lancer le service social « Centre de crise » en tant qu'activité déléguée par l'Etat, à compter de janvier 2010. Malheureusement ce Centre était l'un des 104 services sélectionnés par la municipalité mais le budget de l'Etat n'a finalement pas permis sa mise en œuvre. La municipalité de Stara Zagora trouve cependant une réplique conséquente à cette situation compliquée et assure 11 100 levas qu'elle prélève sur un fonds spécial, ce qui permet d'éviter la fermeture du Centre. A l'aide de l'appui et de la compréhension de la municipalité de Stara Zagora les autorités publiques centrales finissent par entendre la voix de l'Association. Le problème a été débattu au cours d'une réunion du Conseil national pour la protection de l'enfant auprès de l'Agence d'Etat pour la protection de l'enfant où des représentants du Ministère du travail et de la politique sociale se sont engagés à résoudre le problème. Et en avril 2010, une lettre rédigée par l'Agence pour l'assistance sociale est venue annoncer que le service « Centre de crise » serait fonctionnel à partir du mois d'avril 2010 et qu'il serait financé. La municipalité de Stara Zagora fait preuve de souplesse lors de la prise de ses décisions et des procédures au niveau de la délégation de ce service social car le bâtiment en question appartient à l'Association et il y a un certain nombre de contraintes de procédure devant la reconnaissance dudit bâtiment comme une infrastructure susceptible d'accueillir ce type de service avec un financement délégué de l'Etat. Grâce à des interventions appropriées et réfléchies de la municipalité de Stara Zagora, le Centre continue d'exister et de répondre chaque année aux attentes de plusieurs femmes et enfants victimes de violence et de traite.

Groupes cibles et participation des parties intéressées

Le Centre de crise est destiné à accueillir des personnes (adultes/parents et enfants) victimes de violence familiale et de traite de personnes. Ce Centre organise des interventions de crise aussitôt que l'acte de violence est survenu, ainsi qu'une aide thérapeutique aux victimes.

- Enfants de 0 à 18 ans, victimes de violence familiale, ou de traite interne et/ou externe, avec accompagnateur ;
- Femmes victimes de violence familiale, ou de traite interne et/ou externe.



Résultats et impact

Cela fait déjà dix ans que le Centre de crise est en activité, grâce notamment à l'appui de la municipalité de Stara Zagora qui a adopté ce service social et qui l'a introduit dans son plan municipal pour le développement de l'assistance sociale. Au cours des trois dernières années ce service est financé comme étant une activité déléguée d'Etat, malgré le fait que le bâtiment appartienne à l'Association.

Enseignements et conclusions

La pratique réussie développée par l'Association a fait comprendre et admettre aux autorités locales la nécessité et l'utilité d'un tel service social. Par conséquent celles-ci ont accordé leur appui et ont contribué à assurer la pérennité des activités via un financement délégué.

Contact :

Association Samaritaines

Stara Zagora 6000
Rue « Patriarche Evtimi » 57
Tél./fax : +359 42 621 083
e-mail : dianadimova@samaritans.bg
www.samaritans.bg
facebook : www.facebook.com/samaritans.bg
Diana Dimova, directrice de programme

Municipalité de Stara Zagora

Stara Zagora 6000
Bd « Tsar Siméon Veliki » 107
Tél. : +359 42 614 614
Dr Antonia Todorova

Centre de prise en charge en famille d'accueil – Association « Complicité », en partenariat avec la municipalité de Varna

Sommaire de la pratique

Mise à disposition du service social de prise en charge en famille d'accueil en tant qu'activité déléguée de la municipalité de Varna par l'Association « Complicité ».

Varna est la troisième ville de Bulgarie par l'importance de sa population. Elle est située au bord de la mer Noire et compte plus de 330 000 habitants, ce qui rend sa politique sociale comme une composante incontournable de l'ensemble des politiques menées par la municipalité. La municipalité de Varna est pionnière dans le développement de plusieurs services sociaux dispensés aux enfants et aux familles en risque sur le territoire de la ville, dont notamment la prise en charge en famille d'accueil. L'Association « Complicité » développe et applique le service social de prise en charge en famille d'accueil en partenariat avec la municipalité de Varna depuis octobre 2008 jusqu'à nos jours (le Guide est publié en juin 2013).

Objectifs

Dispenser le service social de prise en charge en famille d'accueil aux enfants qui ont quitté les institutions et aux enfants dont les parents biologiques ne peuvent pas s'en occuper de façon satisfaisante.

Il est prévu que ce service social arrive à prendre en charge 30 bénéficiaires, ce qui correspond au nombre des prescriptions reçues par le Département de protection de l'enfance pour la formation et la recherche de parents d'accueil candidats et pour l'assistance aux familles d'accueil et aux enfants qui y sont hébergés.

Le développement de ce service est lié à l'idée que celui-ci constitue :

- Un mécanisme essentiel pour la recherche d'une solution durable au problème des enfants privés de soins parentaux ;
- Une approche naturelle pour satisfaire aux besoins essentiels des enfants, sans égard à leur âge, à leurs origines et à leurs particularités, dans l'attente de la mise en place d'une mesure plus appropriée susceptible de garantir leur protection (réintégration, adoption) ;
- Un outil de base pour la désinstitutionnalisation des enfants en Bulgarie ;
- Une chance d'accorder un appui aux familles biologiques qui ne sont pas en mesure de s'occuper pleinement de leurs enfants pour un temps déterminé.

Ressources

L'équipe est constituée d'un responsable, de deux assistants sociaux et de deux psychologues. Elle est soutenue dans ses activités par le concours de trois médiateurs bénévoles issus de la communauté qui participent au recrutement, à la sélection des familles candidates à l'accueil et qui apportent leur contribution à la réintégration des enfants au sein de leurs familles biologiques.

Les ressources financières accordées aux fins de la mise à disposition du service social de prise en charge en famille d'accueil s'élèvent à 352 000 levas pour une période de quatre ans et sept mois.

Les moyens fournis par le budget de l'Etat pour financer les salaires des familles d'accueil assistées par le prestataire et pour entretenir les enfants accueillis sont de l'ordre de 1 087 517 levas. Pour ces mêmes enfants logés sous l'enseigne d'une institution spécialisée l'Etat aurait dépensé pour la même période 2 183 000 levas. Par conséquent pour une période de quatre ans et sept mois le service offert par l'Association « Complicité » a permis à l'Etat d'économiser la somme de 1 095 483 levas sur son budget. Dans le même temps, il a assuré une prise en charge individuelle des enfants et a créé des possibilités pour une désinstitutionnalisation durable, en soutenant la réintégration des enfants accueillis au sein de leurs familles biologiques, ou en assurant leur adoption.

Mise en œuvre

Conformément aux normes qui régissent la fourniture du service de prise en charge en famille d'accueil, le Centre met en œuvre des activités sociales complexes et systémiques au niveau des enfants bénéficiaires de cette assistance, des familles candidates à l'accueil et des familles d'accueil.

Les activités développées par le Centre de prise en charge en famille d'accueil sont les suivantes :

- Recrutement, sélection et formation des familles candidates à l'accueil ;
- Etude, diagnostic et évaluation des enfants sélectionnés par le Département de protection de l'enfance pour être hébergés dans des familles d'accueil ;
- Sortie des enfants des institutions spécialisées et hébergement dans des familles d'accueil ;
- Soutien aux familles biologiques lors de l'hébergement de leurs enfants dans des familles d'accueil ;
- Soutien aux familles d'accueil lors de la prise en charge des enfants ;
- Identification des possibilités pour la réintégration des enfants dans leurs familles biologiques ;
- Soutien aux familles biologiques lors de la réintégration de leurs enfants ;
- Soutien lors de l'adoption des enfants hébergés dans des familles d'accueil ;
- Sortie des enfants en dehors des familles d'accueil.

Toutes ces activités sont réalisées en partenariat avec la Direction pour l'assistance sociale (Département de la protection de l'enfance).

Groupes cibles et participation des parties intéressées

Groupes cibles

Les familles d'accueil candidates, les familles d'accueil et les enfants qui y sont hébergés.

Implication du groupe cible

La méthodologie de travail concernant la mise à disposition du service de prise en charge en famille d'accueil suppose l'implication des familles d'accueil et des enfants qui y sont hébergés (avec le prestataire du service social et les autres agents) lors de la prise de décision concernant l'enfant. La plupart des familles d'accueil sont impliquées dans les campagnes d'information visant à la promotion de ce service de prise en charge en famille d'accueil. Quelques familles d'accueil prennent part au processus de formation des familles d'accueil candidates et soutiennent le travail de l'Association dans le cadre d'autres projets. Les parents d'accueil participent au processus de réintégration et d'adoption des enfants en soutenant les parents biologiques et les parents adoptifs.

Implication de la communauté locale

Après les premiers succès de l'Association dans la mise à disposition du service social de prise en charge en famille d'accueil, la communauté professionnelle de la ville et les médias ont soutenu les efforts de l'organisation, ce qui a permis à la municipalité de Varna de proposer à l'Association la signature d'un contrat pour l'exécution d'une activité municipale déléguée. Des citoyens et des organisations de la ville ont reconnu l'Association comme étant le prestataire de service en question et ont proposé des moyens (vêtements, produits alimentaires, médicaments, services) afin d'aider les familles d'accueil et les enfants qui y étaient hébergés.

Résultats et impact

A la suite du travail effectué par le Centre de prise en charge en famille d'accueil, 96 enfants ont pu profiter du service de prise en charge en famille d'accueil, dont 51 sont d'ores et déjà sortis des familles d'accueil et ont réintégré les familles de leurs parents ou ont été adoptés. C'était près de 50% des cas envisagés. A l'heure actuelle le Centre travaille sur la réintégration de 18 enfants et prépare l'adoption de 10 autres. Près de 80% de tous les enfants hébergés dans des familles d'accueil et desservis par le Centre en vue d'une prochaine adoption, ont été réellement adoptés. Pour l'ensemble du pays ce taux est à peine de 20%. Grâce aux soins apportés

à l'enfant et à sa famille biologique de nouvelles opportunités se sont présentées, ce qui a rendu possible la réintégration de cinq fois plus d'enfants par rapport au nombre initialement prévu par le Département de protection de l'enfance dans ses plans individuels concernant les enfants.

La durée moyenne du séjour d'un enfant en famille d'accueil est de un an et six mois. Ce séjour est plus long uniquement pour 16% des enfants à peine. Pour tous les autres enfants il s'agit d'un séjour de courte durée sur la voie de la recherche d'une solution durable pour chaque enfant. De cette façon la mesure de prise en charge en famille d'accueil s'affirme comme une forme de protection provisoire de transition.

Résultats



Le Centre a été l'un des premiers dans le pays à avoir géré le placement direct d'enfants nouveaux-nés de la maternité dans des familles d'accueil (sans placement en institution).

Les experts du Centre ont élaboré une méthodologie spécialisée susceptible de faciliter la sortie des enfants des familles d'accueil et l'adaptation aux futures familles adoptives (grâce notamment à des contacts réguliers sur Skype entre les enfants et les futures familles adoptives de l'étranger).

Grâce à l'expérience acquise, ces experts ont élaboré une autre méthodologie qui fait évoluer les normes en place sur la mise à disposition du service de prise en charge en famille d'accueil. Par la même occasion, cette métho-

dologie assoit un modèle de travail assez performant focalisé sur les intérêts et les droits de l'enfant (selon l'avis de l'expert international sur la prise en charge en famille d'accueil Sara Milan, chercheuse à l'Université « Brunelle » et responsable de cinq équipes de prise en charge en famille d'accueil à Londres).

Sur la proposition de la municipalité de Varna et de la municipalité d'Aksakovo le Centre est devenu leur partenaire privilégié pour la réalisation du projet « Moi aussi, j'ai une famille » lancé par l'Agence d'assistance sociale.

Enseignements et conclusions

A ce jour, le service de prise en charge en famille d'accueil n'a jamais été dispensé ni au niveau de la ville de Varna, ni au niveau du pays tout entier sous forme d'activité municipale déléguée. Seule la mise à disposition spécialisée par un prestataire de services sociaux qui jouit de l'appui de la municipalité et de l'Etat serait en mesure de garantir un développement rapide et fiable de cette prise en charge en Bulgarie. Dans toutes les communes où des organisations non gouvernementales reconnues opèrent dans le domaine de l'assistance sociale aux enfants il serait possible de procéder à des délégations de budget pour la gestion et pour la mise en œuvre de ce service de prise en charge en famille d'accueil. L'équipe du Centre est prête à accorder son assistance méthodologique à toute organisation non gouvernementale qui souhaiterait s'engager sur cette voie.

Contact :

Association « Complicité »

Varna 9000
Complexe résidentiel Vazrajdané, bloc 22, appt. 91
Ilian Rizov, Président du Conseil d'administration
Mobile : +359 987 900 950
e-mail: ilriz@yahoo.com;
Irina Todorova, Coordinatrice
e-mail : todorovairina@abv.bg ;
Mobile : +359 887 784 825

Municipalité de Varna

Varna 9000
Bd « Osmi primorski polk » № 43
Direction « Activités sociales et
développement santé »
www.varna.bg

Programme « Début d'une vie autonome » – « SOS Villages d'enfant Bulgarie » en partenariat avec la municipalité de Veliko Tarnovo et la municipalité de Sofia

Sommaire de la pratique

Le programme « Début d'une vie autonome » est opéré depuis 2002 dans les communes de Sofia et de Veliko Tarnovo.

Les enfants qui sortent des institutions sont confrontés à un certain nombre de problèmes liés à leur intégration à la société. Pour cette raison l'Association «SOS Villages d'enfants Bulgarie » a pris l'initiative de lancer le programme « Début d'une vie autonome » dans les villes de Sofia et de Veliko Tarnovo. Nous allons vous présenter ici la situation à Veliko Tarnovo, alors que celle à Sofia sera abordée ci-dessous, dans la description des bonnes pratiques du Guide. La population de la ville de Veliko Tarnovo dépasse les 60 000 habitants et celle de la commune – les 95 000. Vers 2013 les services sociaux délégués à la municipalité par l'Etat sont au nombre de 28 dont 9 ont été délégués à des prestataires extérieurs. Le travail conjoint entre la municipalité de Veliko Tarnovo et l'Association « SOS Villages d'enfant » a démarré dès 2002 lorsque le premier foyer des jeunes a vu le jour. Le programme « Début d'une vie autonome » est ciblé sur les jeunes qui quittent ce foyer à l'âge de leur majorité.

Objectifs

Le programme qui prévoit la prise en charge des adolescents dans le Foyer SOS jeunes a pour objectif d'accompagner les adolescents pour qu'ils puissent accéder à l'enseignement et à la formation professionnelle afin d'obtenir une sortie réussie sur le marché du travail. Dans le même temps le programme a l'ambition de permettre à ces jeunes de former des habitudes et des aptitudes pour une vie autonome où ils endosseront toute la responsabilité de leur propre avenir. Les différentes formes d'appui accordé aux jeunes qui sortent de la prise en charge assurée par l'Association ont pour objectif aussi d'initier et d'encadrer financièrement le départ de ces jeunes individus dans la vie, et de contribuer à leur insertion sociale.

Les objectifs et les tâches concrètes qui se posent devant le programme « Début d'une vie autonome » sont :

- Contribuer à la constitution de personnes indépendantes, intégrées dans la société et actives sur le marché du travail ;
- Réduire l'impact de la précarité et de l'anxiété chez les jeunes à la sortie de leur prise en charge institutionnelle ;
- Faciliter la transition de la prise en charge institutionnelle vers l'autonomie ;
- Encadrer le jeune au cours de la première période « d'essais et d'erreurs », l'aider à trouver des solutions durables aux problèmes liés à l'emploi et au logement ;
- Faciliter l'insertion sociale des jeunes ;
- Prévenir la rupture « brutale » du lien émotionnel qui rattache les jeunes à la prise en charge assurée par l'Association SOS.

Dans le cadre du Programme « Début d'une vie autonome » les jeunes obtiennent un appui psychosocial et ont accès aux services sociaux suivants :

- Conseils sur les droits civiques, accès et relations avec les différentes institutions publiques ;
- Conseils pour trouver un emploi et pour démarrer une carrière professionnelle ; conseils juridiques de travail ;
- Conseil et appui pour trouver un logement ; les rapports locatifs, dossier pour décrocher un logement social ;
- Conseils pour accéder aux aides sociales ; soins médicaux et conseils pour obtenir une formation professionnelle ou pour changer d'orientation professionnelle ;
- Conseils en situation de comportement à risque ; crises existentielles ; conseils au couple et à la famille ; rehaussement des aptitudes parentales, planning familial ;
- Appui émotionnel et financier/matériel.

Ressources

La responsabilité de la réalisation du programme revient aux équipes de « SOS Foyer des jeunes ». En fait ces Foyers sont au nombre de trois – un dans la ville de Sofia et deux dans la ville de Veliko Tarnovo. Dans chaque foyer il existe une équipe composée de six experts– un responsable, un assistant social et des éducateurs.

Chaque jeune est suivi par un éducateur coordinateur avec qui il tisse un lien de confiance. Les éducateurs coordinateurs ont l'obligation de rester en liaison et de maintenir le contact avec les jeunes tout au long du Programme « Début d'une vie autonome ». De plus ils se doivent d'assurer le filin actif au cours de cette liaison. Le responsable du foyer surveille la fréquence des contacts avec les jeunes. Les Directeurs du Programme « Villages d'enfants » sont responsables pour leur part du budget et veillent à la planification de de moyens suffisamment nécessaires au maintien des liaisons et des contacts avec les jeunes impliqués dans le Programme « Début d'une vie autonome ».

Le processus de planification individuelle du développement continue aussi au niveau des jeunes qui sont impliqués dans le programme « Début d'une vie autonome ». La participation active des jeunes au cours de ce processus représente un des éléments constitutifs des conditions de prise en charge dans le cadre du Programme « Début d'une vie autonome ». En se faisant intégrer au Programme chaque jeune endosse l'obligation de rester en liaison régulière avec son éducateur coordinateur et de le consulter et de débattre avec lui sur ses projets de vie ultérieure. Si le jeune refuse de suivre cette prescription de collaboration, il risque de se voir démunir de son appui financier et menacé de quitter le programme. D'ailleurs chaque jeune est libre de quitter ce programme « Début d'une vie autonome » sur la base de sa propre volonté.

Résultats et impact

- 149 jeunes ont adhéré au programme SOS prise en charge ;
- 40 jeunes ont réintégré leur milieu biologique – la famille, la famille élargie ;
- 109 jeunes ont été intégrés dans un milieu social.

Dont : 122 jeunes qui travaillent, 20 jeunes qui font des études dans des Ecoles supérieures et 7 mères de famille en congé maternité et qui s'occupent de leurs enfants.



Enseignements et conclusions

Le Programme « Début d'une vie autonome » est une étape de la prise en charge systématisée et structurée appliquée dans les « SOS Villages d'enfants Bulgarie » au cours de la période qui suit la fin de l'enseignement secondaire. L'objectif principal de ce Programme est de faire en sorte que les jeunes puissent prendre en main sans heurts et de façon progressive la responsabilité de leur propre vie, profitant de l'appui financier et moral qui leur est offert dans le cadre de cette Association. Le soutien financier accordé par l'Association s'exprime à cette étape par une aide aux jeunes leur permettant de s'approprier des logements qui sont une condition sine qua non pour le départ vers une vie autonome et indépendante. En raison du taux de chômage très élevé dans le pays et l'insuffisance de l'allocation sociale en matière d'emploi de la part des autorités publiques (le montant de cette allocation remet en cause la survie physique des chômeurs), l'Association continue de soutenir les jeunes pour qu'ils puissent trouver une valorisation professionnelle de leur potentiel.

Contact :

Association « SOS Villages d'enfants Bulgarie »
Ville de Sofia 1618
Rue « Pascal Todorov » 8A
Tél. : 359 2 818 49 40
fax : +359 2 818 49 30

Municipalité de Veliko Tarnovo
Veliko Tarnovo 5000
Place « Mayka Balcaria » 2
Tél. : +359 62 619 203

Municipalité de Sofia
Direction « Activités sociales »
Sofia 1000
Bd « Maria Louisa » 88, étage 5
Tél. : +359 2 803 59 09

Mise en place du service social « Centre pour le développement de la communauté » dans les communautés roms traditionnelles et marginalisées – Centre de dialogue et de tolérance interethniques « AMALIPE », en partenariat avec les municipalités de Pestéra, de Novi Pazar, d'Etropolé, de Byala Slatina, de Pavlikeni et de Veliko Tarnovo

Sommaire de la pratique

Ce service social est initié dans le cadre d'un projet biennuel, réalisé par le Centre de dialogue et de tolérance interethnique « AMALIPE » de la Commission européenne, et du Programme « Daphné ». Le service a été dispensé en Bulgarie, en Roumanie et en Grèce de février 2011 à janvier 2013.

Objectifs

- Responsabiliser, renforcer la capacité de la communauté et développer des possibilités pour la valorisation sociale (se focaliser surtout sur les jeunes et les femmes appartenant à la communauté rom).
- Inciter les interventions sur le terrain, élaborer des mécanismes informels d'assistance sociale par la mise en place d'un partenariat avec les institutions locales.
- Renforcer la capacité des activistes locaux et affirmer la position du médiateur rom.

Ressources

Pour mettre en place les Centres pour le développement de la communauté, les municipalités de Pestéra, d'Etropolé, de Byala Slatina, de Kaméno, de Novi Pazar et de Pavlikeni ont mis à disposition des de la commune et ont aidé à l'accomplissement des travaux d'aménagement. Les équipements des centres (les outils techniques de travail, les frais de bureau – eau, électricité, internet) étaient à la charge du Projet.

Les partenariats entre « AMALIPE », les organisations non gouvernementales locales et les autorités locales assurent un soutien aux médiateurs communautaires. La formation de ces médiateurs est entièrement prise en charge par les équipes d'« AMALIPE ». Mais dans leurs interventions sur le terrain au sein de la communauté locale ces médiateurs opèrent en collaboration étroite avec les différents experts des structures communales – Département de l'Enseignement », Département des activités sociales et santé publique, etc.

Les municipalités ont appuyé la réalisation d'un grand nombre d'activités en apportant des moyens financiers pour couvrir les frais de transport, pour acheter les récompenses décernées aux participants, etc.

Mise en œuvre

Sept Centres pour le développement communautaire ont été constitués dans les communes de Pestéra, de Novi Pazar, de Kaméno, d'Etropolé, de Byala Slatina, de Pavlikeni et de Veliko Tarnovo. L'organisation et la coordination des activités au sein de chaque centre restent l'affaire du médiateur communautaire. A l'heure actuelle dans chaque Centre opèrent deux médiateurs communautaires et nous avons identifié le besoin d'en augmenter le nombre jusqu'à quatre. Les Centres fonctionnent au niveau communal et couvrent les besoins des localités de la commune envisagée. Des Clubs locaux pour le développement de la communauté ont été créés auprès des Centres. Ces Clubs ont été constitués dans les villages où les populations roms sont plus compactes.

Les médiateurs communautaires engagés sur le Projet sont des personnes qui ont terminé des écoles secondaires. Une fois impliqués dans le Projet ils suivent un certain nombre de formations (travail en équipe, apti-

tudes de leadership, maîtrise de conflits, travail avec les médias et avec les communautés locales, aptitudes de rester à l'écoute des autres, interventions sur le terrain etc.). Un an après le démarrage des activités dans ces Centres quatre de ces médiateurs sont entrés à l'Université pour faire des études supérieures dans différentes spécialités, et vingt jeunes ont continué leurs études dans des établissements de l'enseignement supérieur.

A partir des acquis de leur travail au quotidien sur le terrain auprès de la communauté locale, les médiateurs sont en mesure d'identifier les besoins de cette communauté, d'envisager la mise en place d'un certain nombre d'activités pour y satisfaire, en partenariat avec les municipalités concernées. Chaque mois sont organisées des réunions de travail auxquelles participent les médiateurs et des représentants de l'administration municipale pour débattre et pour identifier les interventions appropriées.

Activités clés

Organiser des formations avec les médiateurs de la communauté ; une formation initiale et des formations complémentaires, visites de terrain, surveillance et appui aux médiateurs et aux activités de la part des organisations non gouvernementales roms locales.

Organiser le travail sur le terrain : identifier les cas, travailler sur la prévention primaire, établir les premiers contacts, faciliter et assurer le travail de médiation au cours du processus de communication entre la communauté locale et les agents des institutions.

Cartographier et identifier les risques qu'encourent les membres de la communauté, élaborer les activités conséquentes pour assurer la prévention.

Encadrer les enseignants et les directeurs d'école dans leurs efforts d'attirer et de maintenir les enfants à l'école, grâce notamment à la mise au point de programmes scolaires pour la prévention du décrochage scolaire (club des parents, comité de parents, conseil d'enseignants).

Organiser des groupes d'intérêt, des discussions et des conférences sur des sujets susceptibles de renforcer la motivation des élèves pour apprendre et pour se former, intervenir pour prévenir les mariages précoces, pour renforcer la responsabilité parentale, la culture sanitaire, l'hygiène personnelle, à l'aide notamment des représentants des institutions scolaires, sociales, sanitaires et autres.

Organiser des manifestations culturelles, des activités festives pour marquer les fêtes traditionnelles.

Organiser des discussions civiques sur des sujets d'actualité relatifs aux intérêts de la communauté locale dans le domaine de la santé publique, de l'enseignement, de l'assistance sociale, de l'emploi, des infrastructures etc.

Groupes cibles et participation des parties intéressées

- Enfants, adolescents et femmes exposés au risque de se voir marginalisés, groupes traditionnels de la communauté rom en Bulgarie ;
- Familles roms appartenant aux groupes marginalisés et traditionnels de la communauté rom. Sont impliquées non seulement les personnes exposées aux risques, mais aussi toutes les familles en isolement et/ou les groupes traditionnels de la communauté rom ;
- Assistants sociaux, enseignants et autres agents ;
- Médiateurs de la communauté rom (dans le cadre du projet 12 médiateurs ont été engagés) ;
- *Leaders* roms locaux et activistes des organisations non gouvernementales ;
- Institutions nationales et fonctionnaires au sein des institutions clés, responsables de la prévention de l'exclusion sociale et de l'intégration de la communauté rom.

Résultats et impact

- Enfants qui ont réintégré l'école – 54 dont un enfant de 12 ans qui n'a jamais fréquenté un établissement scolaire, de même qu'un jeune de 18 ans qui a décroché de l'école il y a un an pour des raisons de santé ;
- 90 enfants inscrits à la maternelle dont 60 enfants en groupe préparatoire ;
- Prévention de quatre abandons d'enfants dans des institutions sociales ;
- Heureux dénouement pour huit cas de mariages précoces où les jeunes ont réintégré l'école ;

- 12 jeunes des communes où sont implantés des Centres pour le développement de la communauté continuent leurs études dans des établissements de l'enseignement supérieur ;
- 10 cas aiguillés vers l'assistance sociale pour l'obtention de moyens nécessaires à la médication ;
- Plus de 600 enfants ont suivi des formations pour améliorer leur culture sanitaire ;
- 60 discussions organisées avec la communauté locale sur le sujet des mariages précoces ;
- 40 discussions organisées avec des enfants, des adolescents et leurs parents sur le sujet de la prévention du décrochage scolaire ;
- 20 conférences organisées avec la communauté locale pour renforcer la conscience civique et pour découvrir les droits du travail, de l'assurance maladie et de l'assurance sociale ;
- 6 formations organisées à l'attention des activistes et des bénévoles locaux ;
- 8 formations organisées à l'attention des médiateurs communautaires pour renforcer leurs aptitudes d'intervention au sein de la communauté ;
- Mise en place de clubs de jeunes et de clubs sportifs, d'ateliers créatifs auprès des Centres, de groupes d'appui locaux et de dix clubs internet ;
- Animation des parents et mise en place de clubs pour les parents ;
- Implication des médiateurs communautaires dans les sessions des Conseils municipaux.



Enseignements et conclusions

C'est uniquement sur la base de la bonne connaissance des particularités inhérentes à une localité donnée qu'il paraît possible de planifier la mise en œuvre d'activités correspondant aux besoins de la communauté locale. De cette façon il serait possible aussi de gagner la confiance des habitants intéressés qui se sentiraient impliqués dans la réussite de l'entreprise sociale initiée. Lorsqu'il faut travailler pour le développement d'une communauté locale, il est indispensable de s'approprier le concours des citoyens pour qu'ils se sentent activement impliqués dans le processus de changement et dans les processus de prise de décisions. Il faut que les services sociaux s'associent le concours des bénéficiaires et ne pas se laisser faire au seul service des bénéficiaires.

Contact :

Centre de dialogue et de tolérance interethniques « AMALIPE »

Veliko Tarnovo 5000

Rue « Samuil » N° 4, étage 1, appt .16, boîte postale 113

e-mail : center_amalipe@yahoo.com

www.amalipe.com

Création d'un Centre spécialisé de prise en charge en famille d'accueil – Fondation « Pour nos enfants » en partenariat avec la municipalité de Sofia

Sommaire de la pratique

La municipalité de Sofia et la Fondation « Pour nos enfants » ont mis en commun leurs ressources pour créer un Centre spécialisé commun de prise en charge en famille d'accueil. Cette initiative est réalisée avec l'appui de l'Agence d'assistance sociale.



Objectifs

Développer le service social de prise en charge en famille d'accueil sur le territoire de la capitale afin d'assurer des soins familiaux aux enfants séparés de leurs parents.

Ressources

Dans le cadre du projet « Une alternative positive pour les enfants privés de soins parentaux » la Fondation « Pour nos enfants » met à disposition une équipe d'assistants sociaux et une équipe multidisciplinaire spécialisée

dans la production de services spécialisés à l'attention des familles d'accueil et des enfants qui y sont hébergés. Cette équipe est composée d'un psychologue, d'un thérapeute familial, d'un expert en réhabilitation et de médecins. Le projet assure la supervision et des formations pour le renforcement de la capacité de cette équipe. Le projet assure également la gestion et le développement du Centre sur l'exemple des modèles européens concernant la réalisation de services sociaux pour les enfants. Au centre-ville de Sofia a été aménagée une officine. Les Core Assets sont leader en matière de prise en charge en famille d'accueil. Ils appuient le projet en investissant dans la capacité de la Fondation « Pour nos enfants » pour qu'elle puisse développer ce mode de prise en charge. Par la même occasion ils participent à la gestion stratégique du projet, assurent un soutien financier, dispensent des conseils au cours de l'accomplissement des activités, et font la promotion de cette pratique au niveau des autorités publiques et de la communauté.

Voici les ressources principales qui ont produit des effets positifs sur les enfants et les familles :

- Présence d'une ressource financière conséquente pour l'appui de cette initiative grâce notamment à l'implication d'un bailleur de fonds extérieur ;
- Mise à disposition par un leader mondial en matière de prise en charge en famille d'accueil d'un savoir-faire en matière de développement de services sociaux ;
- Disposition de la municipalité de Sofia à encourager le développement de la prise en charge en famille d'accueil sur le territoire de la capitale par la délégation de ce service social à des organisations non gouvernementales.

Mise en œuvre

Ce projet génère des conditions favorables au renforcement de la capacité des équipes de la Fondation « Pour nos enfants » et de la municipalité de Sofia pour le développement du service social de prise en charge en famille d'accueil. Une partie des activités sont ciblées sur l'acquisition d'un savoir-faire et sur son application adaptée dans le contexte des pratiques bulgares. L'ensemble du processus de prise en charge en famille d'accueil a été enrichi par des pratiques innovatrices. Le développement de notre capacité en matière de prise

en charge en famille d'accueil nous a permis d'assurer une spécialisation des équipes et des familles d'accueil, ce qui garantit une réponse plus appropriée aux besoins de prise en charge d'enfants de la communauté. Dans le Centre de prise en charge en famille d'accueil qui a été organisé dans le cadre du projet les familles sont professionnalisées. De cette façon elles peuvent prendre en charge plus d'un enfant. Des familles sont spécialisées aussi pour la prise en charge d'enfants handicapés et de nouveau-nés. Le Centre prépare aussi des familles susceptibles de prendre en charge des enfants en situations de crise et d'urgence.

Depuis 2011 la Fondation procède à l'introduction **de standards pratiques de prise en charge en famille d'accueil** de Core Assets. Ce sont là des critères de base qui viennent compléter la législation nationale bulgare en matière de prise en charge en famille d'accueil et qui ouvrent la possibilité d'organiser les systèmes de travail en matière de prise en charge en famille d'accueil, focalisant clairement l'attention sur les éléments enfant-adolescent, candidat, famille d'accueil, personnel. Les critères représentent une qualité utilisée par les experts du Centre et ils ont été adoptés et validés par l'Agence d'Etat pour la protection de l'enfant et par l'Agence d'assistance sociale. Ces standards apportent la sécurité et garantissent le développement des enfants accueillis. Dans le même temps ils assurent le développement des familles d'accueil et des équipes impliquées dans cette prise en charge :

- Standard 1 : Assurer la sécurité des enfants-adolescents.
- Standard 2 : Assurer le bon état de santé et le bien-être.
- Standard 3 : Assurer l'assistance au développement et à la réalisation du potentiel.
- Standard 4 : Inciter l'appartenance et les rapports de famille.
- Standard 5 : Inciter les traditions culturelles et sa propre identité.
- Standard 6 : Inciter l'acquisition des aptitudes à la vie.
- Standard 7 : Inciter la participation des enfants.

Chaque standard indique ce que l'enfant pris en charge en famille d'accueil est en mesure d'attendre, ce qu'on attend de la famille d'accueil et ce que la Fondation doit faire pour les appuyer.

La prise en charge parentale en équipe a été brevetée par les Core Assets comme modèle de prise en charge en famille d'accueil. Ce modèle part du paradigme selon lequel le bénéficiaire de la thérapie n'est pas l'enfant qui a été pris en charge, mais la prise en charge elle-même. Cela comprend la famille d'accueil et l'agent direct du prestataire de la prise en charge, l'organisme qui effectue la prise en charge, le système de santé, l'école et toute autre personne ayant trait à la vie de l'enfant envisagé, y compris la famille biologique (si le plan prévoit de maintenir le contact entre celle-ci et l'enfant).

Le modèle repose sur deux groupes de théories et d'approches – l'attachement et les théories systémiques. Il permet à tous ceux qui sont impliqués à la prise en charge de réfléchir sur leur fonction et de développer leurs relations (naturelles et professionnelles) de sorte à pouvoir réduire la tension au niveau de la prise en charge directe de l'enfant et à garantir le développement de ce dernier notamment par le développement des systèmes qui l'encadrent.

Le processus de spécialisation de notre équipe au niveau de la prise en charge en famille d'accueil conduit à un renforcement continu de la prise en charge au niveau des familles d'accueil et des enfants qui y sont hébergés. **Le paquet de services dispensés aux familles d'accueil** qui font l'objet des préoccupations de la Fondation « Pour nos enfants » comprend les services sociaux suivants :

- Médiation absolue au niveau de toutes les relations entre la famille d'accueil et les institutions impliquées dans la prise en charge des enfants (Départements « Protection des enfants » et autres) ;
- Collecte d'informations nécessaires à l'enfant/aux enfants sujets d'une prise en charge par la famille d'accueil ;
- Formation – avant et après l'approbation, suivant un programme avalisé par la Fondation ;
- Groupes d'appui ;
- Prestations thérapeutiques ;
- Implications dans des événements avec d'autres familles et avec d'autres enfants d'accueil/biologiques ;

- Mise à disposition d'un appui matériel pour la prise en charge de l'enfant : des paquets et des produits alimentaires pour les nouveau-nés, des paquets pour l'hébergement de l'enfant en fonction des besoins individuels, l'équipement matériel indispensable à la prise en charge de l'enfant, dont notamment un équipement technique spécialisé si l'enfant est handicapé et si d'autres institutions s'avèrent incapables de le fournir.

La mise en place des standards est surveillée toutes les semaines et tous les mois et comprend une supervision de la famille. L'appui complémentaire pour le respect des standards comprend :

- Des services sociaux 24 h sur 24 h pour répondre à des incidents de crise et à des incidents familiaux ;
- Un appui financier complémentaire aux moyens accordés par les Départements de protection de l'enfance, par les Directions d'assistance sociale » et par les municipalités afin d'aider les familles à respecter les standards de prise en charge évoqués ci-dessus ;
- Une prise en charge de substitution ;
- La participation des enfants dans des formes appropriées de prise en charge/occupation à la journée ou à l'heure, comme divertissement ou passe-temps favori.

Groupes cibles et participation des parties intéressées

Les principaux bénéficiaires des services sociaux accordés dans le cadre de ce projet sont les enfants qui ont des problèmes de comportement, qui ont besoin d'une prise en charge en famille d'accueil, qui sont hébergés dans des institutions ou qui sont abandonnés dans des maternités, des enfants handicapés et des familles d'accueil. Des bénéficiaires directs sont également tous les autres participants à l'initiative – l'équipe spécialisée de prise en charge en famille d'accueil, les équipes de la Fondation, la municipalité et l'agence d'assistance sociale, qui sont tous impliqués dans la gestion de l'initiative et des services.

Les enfants et les familles participent activement tout au long du processus de prise en charge en famille d'accueil. Les familles sont impliquées dans la négociation des services et des standards de prise en charge, ainsi que de la forme de soutien nécessaire. En fonction de leur âge les enfants participent à la prise de décision les concernant. La participation active des enfants, des adolescents et des familles dans différents forums où ils établissent des contacts et développent les réseaux de soutien est fortement appuyée et encouragée. De cette façon les enfants, les adolescents et les familles ont la possibilité d'influer sur la formation des politiques pour le développement des services sociaux de prise en charge en famille d'accueil tant au niveau de la Fondation « Pour nos enfants » qu'au niveau national.

Résultats et impact

Cette initiative a été déterminante au développement de la prise en charge en famille d'accueil des enfants sur le territoire de la commune de Sofia. Dans le même temps, le projet a garanti la mise en place de relations d'un type nouveau avec les familles d'accueil sur la base de contrats, de développement et de professionnalisation. Cette initiative a contribué directement au développement des aptitudes de gestion des services sociaux et du processus de prise en charge en famille d'accueil. Elle a eu un impact aussi sur les efforts déployés par les institutions publiques, par les autorités locales et par les prestataires de services, pour une meilleure synchronisation des processus au sein des systèmes sociaux concernant le travail avec les familles biologiques, avec les familles d'accueil et avec les familles adoptives dans les cas où l'enfant fait l'objet de déplacements.

La collaboration présentée au sein de cette pratique fait appel à une démarche de mise en commun des efforts fournis par la municipalité et par les organisations de la société civile dans le but de produire un maximum d'effet sur la communauté dans un contexte de ressources limitées.

Le Centre spécialisé de prise en charge en famille d'accueil organisé dans le cadre de cette initiative produit tout un éventail de services sociaux se rapportant au recrutement et à l'appui des familles d'accueil. Il assure un volume permanent de 45 prises en charge de qualité incontestée.

Un exemple tiré de la pratique de prise en charge urgente de crise d'un bébé dans une famille d'accueil :

Les prises en charge d'urgence de petits enfants en situation de risque dans des familles d'accueil constituent une pratique de routine pour l'équipe du Centre de prise en charge en famille d'accueil de la Fondation « Pour nos enfants ». Katy n'a qu'un an et dix mois. Sa maman est dans l'impossibilité de s'occuper de son enfant car elle est dépendante de l'alcool. Elle s'occupe de Katy elle-même. Mais elle a un autre enfant aîné qui est déjà hébergé par des parents proches, vu l'incapacité de la mère de s'en occuper. Cette famille de parents proches n'a cependant pas la capacité de prendre aussi en charge la petite Katy, ce qui impose la recherche d'une famille d'accueil. La mère d'accueil Lydia n'a qu'une seule journée pour décider d'accueillir la petite Katy chez soi. Mais elle n'a pas besoin de réfléchir car elle s'est depuis longtemps déclarée prête à prendre en charge des bébés qui ne peuvent pas rester dans leurs familles de naissance. Lorsqu'on lui amène Katy, elle voit un bébé anxieux, visiblement chétif pour son âge, avec des réactions qui laissent comprendre qu'il était assez souvent abandonné sans surveillance parentale. La mère d'accueil et son assistant social conduisent le jour même la petite Katy chez le pédiatre pour connaître son état de santé. Le médecin leur donne des indications assez précises sur les soins à apporter et sur l'alimentation du bébé. Le Centre spécialisé de prise en charge en famille d'accueil fournit à Lydia des vêtements et des couches car tout s'est passé à une vitesse telle que Lydia n'a pas eu le temps de préparer l'arrivée de la petite Katy qui est venue sans aucune affaire personnelle.*

** Les prénoms des enfants et de leurs parents ont été modifiés afin de préserver l'identité de ces derniers.*

Enseignements et conclusions

Cette initiative a montré la possibilité qui existe de trouver des solutions effectives en contexte difficile, ce qui vient prouver une fois de plus que l'approche professionnelle et le partenariat dans la recherche de solutions peuvent amener à la mise en œuvre de pratiques non traditionnelles et particulièrement performantes. Nous considérons que les bonnes décisions se trouvent entre les mains de ceux qui se mettent à leur recherche et qui travaillent pour leur réalisation. Dans le cadre de cette initiative la Fondation « Pour nos enfants » et la municipalité de Sofia ont prouvé qu'une telle ambition demeure tout à fait réaliste.

Autres informations

Il est important de souligner le rôle qu'a joué l'Agence d'assistance sociale pour le développement de cette initiative. La collaboration et l'appui qui ont été fournis à l'équipe responsable du projet « Moi aussi, j'ai une famille », à la Direction régionale d'assistance sociale à Sofia et aux Départements de protection de l'enfance à la municipalité de Sofia constituent autant de facteurs importants pour la réalisation du projet. Ils ont tous contribué considérablement à la réussite de cette initiative.

Contact :

Fondation « Pour nos enfants »

Sofia 1766, Bulgarie
Mladost 4
Rue « Biznes Park Sofia » 1
bâtiment 13B, étage 2
Tél./fax : +359 2 980 70 58 ;
+359 2 988 82 45
e-mail : office@detebg.org

Centre de prise en charge en famille d'accueil

Sofia
Rue « Alexandre Jendov » 1,
escalier 1, étage .1, appt. 28.
Tél. : +359 2 975 40 25
e-mail : foster.center@detebg.org

Municipalité de Sofia

Sofia 1000
Rue « Moskovska » No 33
Direction « Activités sociales »
Bd « Kn. Maria Louisa » 88,
étage 5
sotsialni.deinosti@sofia.bg

Intervention précoce pour prévenir l'abandon des enfants handicapés – Fondation « Karine dom » en partenariat avec la municipalité de Varna

Sommaire de la pratique

Le projet « Intervention précoce pour prévenir l'abandon des enfants handicapés » de la municipalité de Varna et de la Fondation « Karine dom ».

Varna est la troisième ville de Bulgarie par l'importance de sa population et occupe une surface de 205 km². La situation de la ville sur le littoral nord de la mer Noire et les importantes ressources naturelles dont elle dispose font de Varna un des centres vacanciers les plus prisés en Europe et le plus important dans la région de mer Noire. La municipalité de Varna élabore chaque année des programmes qui font partie intégrante de la Stratégie municipale pour le développement des services sociaux au cours de la période 2011 – 2015. L'objectif de ces programmes est de garantir l'application des politiques de l'Etat au niveau local. En conformité avec les priorités nationales et avec les priorités européennes dans le domaine de l'assistance sociale, la municipalité attribue une importance primordiale à l'insertion sociale et procède à la recherche d'initiatives et à la mise en place de nouveaux services sociaux pour les groupes vulnérables, aux enfants et aux familles en situation de risque. La Fondation « Karine dom » a été créée par Ivan Stantchov en 1994 et l'expérience acquise par cette Fondation sert d'exemple et inspire plusieurs organisations dans le pays.

Objectifs

- Assurer l'appui aux familles qui ont des enfants souffrant de retard de développement et/ou de handicap âgés de 0 à 4 ans par le développement des aptitudes des parents de s'en occuper et de stimuler l'évolution de ces enfants à besoins spécifiques dans un milieu familial. Cela conduit au renforcement des compétences parentales spécifiques et la pérennité des résultats obtenus au niveau de l'évolution des enfants. Par la même occasion la dépendance de la famille à une prise en charge de type institutionnel se trouve réduite. Le lien entre les parents et le bébé sont consolidés grâce notamment au soutien pour l'allaitement et à la compréhension des besoins et du potentiel de l'enfant dès sa sortie de maternité. Tout cela influe sur la décision que prendra la famille pour ne pas abandonner son enfant à une prise en charge institutionnelle.
- Améliorer le bien-être de l'enfant en assurant dans la mesure du possible l'intégration de ce dernier dans l'environnement éducatif de l'école maternelle et de l'école afin de constituer à la longue une base pour l'acquisition d'atouts valorisants sur le marché du travail et dans la vie autonome.

Ressources

Les ressources humaines acquièrent une importance capitale au niveau de l'intervention précoce. Ce service demande à l'expert d'être en parfaite possession des connaissances et des expériences relatives à la spécificité du développement précoce de l'enfant, aux différents états d'évolution de ce dernier. D'autre part ces experts doivent maîtriser les méthodes et les démarches appropriées pour stimuler le développement des enfants qui ont des besoins spécifiques et pour venir aider les familles. L'équipe qui dispense ce service social « intervention précoce » est composée d'un psychologue, d'un expert en réhabilitation, d'un logopède, d'un assistant social et d'un spécialiste en médication (pédiatre/infirmière, conseiller en allaitement).

Pour offrir un service social complet il faut assurer un équipement matériel spécifique susceptible d'assister aux évolutions motrices de l'enfant et au positionnement de ce dernier (au besoin). Il faut assurer également des articles d'appui – des jouets, du matériel d'accompagnement et des livres. Tous ces équipements sont mis à la disposition de la famille sur le principe des emprunts de livres dans une bibliothèque.

La plus grande partie des dépenses financières couvre la rémunération des experts. Les frais de transport sont liés au caractère mobile du service et sont fonction des trajets accomplis. Le budget du service social « intervention précoce » a été concerté avec la municipalité de Varna et a été adopté à la fin de 2012 en tant qu'activité municipale déléguée.

Mise en œuvre

Le développement du Programme « Intervention précoce » animé par la Fondation « Karine dom » a été soutenu initialement par les formateurs expérimentés en matière de programmes pour l'intervention précoce venus du Canada et des Etats-Unis. L'approche de base qui a été utilisée dans le cadre du Programme « Intervention précoce » était l'approche orientée sur la famille qui focalise le travail non seulement avec l'enfant, mais aussi avec toute la famille. Les activités exercées dans le cadre de ce service consistent à aider les parents pour qu'ils puissent s'occuper eux-mêmes de leur enfant car ils sont les mieux placés pour connaître les besoins de ce dernier. Lors de cette approche orientée sur la famille les parents ont la possibilité de travailler en partenariat avec l'assistant social pour définir les priorités dans le développement de l'enfant, et de conjuguer leurs efforts pour réaliser les objectifs qu'ils se sont assignés au niveau de l'amélioration de l'état de l'enfant et de la mise en place d'un environnement d'appui. Si dans le cadre du modèle dit « d'expert » le spécialiste pratique des interventions thérapeutiques au niveau de l'enfant dans une salle appropriée pour un laps de temps déterminé, l'approche orientée sur la famille permet aux parents d'acquérir des aptitudes et de se faire une idée sur l'état et sur les besoins de l'enfant. Ces aptitudes renforcent chez les parents le sentiment qu'ils sont en mesure de prendre en charge leur enfant tout au long des 24 heures où ils sont ensemble.

Ce Programme comprend les services sociaux suivants :

- Visites à domicile effectuées par une équipe thérapeutique mobile. Sur place, dans la famille le spécialiste fait voir, explique, éduque la famille dans l'art de s'occuper de son enfant, de développer les aptitudes de ce dernier pour gérer les situations et les activités au quotidien ;
- Organisation de groupes de parents pour l'entraide et l'appui. Sous la conduite d'un psychologue ces groupes obtiennent une assistance émotionnelle, des informations sur les sujets se rapportant à l'état et au développement de l'enfant et procèdent à des échanges d'expériences ;
- Maintien d'un réseau de parents informel qui offre des possibilités pour organiser dans un climat convivial des réunions et pour rassembler les parents autour d'idées et d'activités communes exercées au profit du bien-être de leurs enfants ;
- Groupe de thérapie ludique pour les enfants et les parents. Les activités de ce groupe sont animées par un spécialiste, dans un environnement encadré où sont impliqués les enfants et leurs parents. Des possibilités sont créées pour l'établissement de contacts sociaux et pour l'acquisition d'aptitudes susceptibles de faciliter le passage des enfants vers l'école maternelle ;
- Soutien à l'allaitement. Ce service est offert dès la maternité par un conseiller en allaitement agréementé ;
- Activités d'information. Il s'agit de faire connaître ce service au public général au travers de publications, réunions, initiatives et la diffusion de documents d'information ;
- Formations. Des formations d'appoint sont organisées tous les ans par des conférenciers étrangers et bulgares qui abordent des sujets se rapportant aux différents états spécifiques aux enfants et à la mise à disposition de ces services au cours de l'intervention précoce ;
- Surveillance, évaluation et supervisions.

Les activités sont réalisées sur le territoire de la commune de Varna, en partenariat avec la Direction d'Assistance sociale et son Département de protection de l'enfance, avec la municipalité de Varna, avec les maternités et les services néonataux de l'Hôpital spécialisé d'obstétrique et de gynécologie « Professeur docteur Dimitar Stamatov » de la ville de Varna, avec l'Hôpital multi profils de traitements actifs « St Anne » de la ville de Varna, et avec l'Association « Avenir en couleurs » (partenaire aux activités relatives à l'allaitement). L'intégration des maternités et des services néonataux au sein du partenariat s'est réalisée à l'aide des conseillers en allaitement – obstétriciens qui ont suivi des formations et qui ont apporté un soutien complémentaire à ces services pour améliorer l'appui à l'allaitement. Etant donné le taux élevé de bébés abandonnés dans des institutions dès la maternité, la mise en place de ces partenariats était particulièrement appréciée car ils ont apporté une bonne concertation entre le

Département de protection de l'enfance, le personnel soignant des maternités et les experts du Programme « Intervention précoce ». Surmonter les états d'esprit selon lesquels l'enfant doit « avoir consommé son problème » au lieu de mettre à profit les opportunités qu'offre l'enfance précoce de 0 à 3 ans constitue un élément clé dans les efforts de relever les défis qui se posent devant le développement des enfants.

Le Programme « Intervention précoce » de l'Association « Karine dom » dispense ses services sociaux sur le territoire de la ville de Varna et des localités limitrophes. En 2011 pour la mise en place de ce modèle de services en matière d'intervention précoce 12 organisations de différentes régions du pays ont été formées, dont dix ont réalisé des interventions dans les villes de Roussé, de Targoviste, de Stara Zagora, de Plovdiv, de Byala Slatina et d'Aytos.

Groupes cibles et participation des parties intéressées

Des familles ayant des enfants de moins de quatre ans :

- qui encourent le risque d'un retard de développement, tels les bébés dont la mère est sous dépendance de stupéfiants, les bébés dont le poids à la naissance est insuffisant etc. ;
- qui ont marqué un certain retard dans un seul ou dans plusieurs domaines ;
- qui ont des lésions diagnostiquées.

Les familles qui représentent le principal groupe cible sont activement impliquées dans le service. Car ce sont les familles elles-mêmes qui prennent finalement les décisions. Ces interventions renforcent les capacités des familles en leur fournissant aptitudes, connaissances et compétences. Ces facteurs permettent aux familles d'accéder et de contrôler les ressources indispensables à la satisfaction de leurs besoins.



Résultats et impact

Au cours de la période de décembre 2010 à mars 2013 le service de base du Programme « Intervention précoce » consistant à rendre des visites à domicile, a été dispensé à 210 familles dont les enfants avaient des besoins spécifiques. Le nombre constant de familles bénéficiaires de ce service social est de 80 environ. L'évaluation du programme fait voir que les parents sont contents de cette assistance qui satisfait à leurs besoins d'informations, d'enseignements et d'appuis lors de la prise en charge et du développement de leur enfant en situation spécifique. Les parents indiquent :

« Au début nous ne le comprenions pas. Etant petit, il souffrait d'épilepsie, il était en retard sur ses camarades. A deux ans il a commencé à marcher, difficilement. Les assistants sociaux nous ont parlé du service dispensé par l'Association « Karine dom ». Maintenant il y a une grande amélioration. L'enfant est assez communicatif, il marche tout seul dans l'escalier, il joue avec ses jouets.... Il est plus calme, regarde la télévision, on s'entend bien... ».

« Je suis contente de voir venir les conseillers à la maison pendant la semaine. Ils font voir des jeux, ils apportent des jouets, des puzzles, ils observent les réactions des enfants, ils m'aident dans mon comportement

personnel à l'égard des enfants. J'aime quand ils me donnent des conseils et me disent comment faire. De cette façon ils se rendent utiles à moi aussi. Je considère que le bon résultat est bien là quand je fais ce qu'ils me disent de faire... Le résultat est : le garçon a fait du progrès avec l'élocution, il arrive à lier les mots. Alors que la fille qui dormait mal, elle a complètement changé, maintenant elle dort bien »

« ...Les conseillers peuvent toujours nous aider, nous apporter des informations sur le développement de l'enfant. C'est une assistance de compétence qui nous apprend comment faire dans une situation donnée. Par exemple lorsque mon fils est énervé. Nous devisons avec les conseillers, ils l'observent, me donnent des conseils et des enseignements. »

Les groupes thérapeutiques ludiques ont été fréquentés par 78 enfants et leurs parents. Le résultat de ces activités est que les enfants arrivent à mieux s'intégrer et s'adapter aux conditions dans les jardins d'enfants. Le développement d'un réseau de parents d'entraide a conduit à la mise en place d'un groupe de parents informel qui organise des réunions conviviales et qui développe des initiatives à l'appui de la pérennité des services d'interventions précoces.

L'aide à l'allaitement est offerte chaque mois à près de 100 – 120 femmes. Cette aide a amélioré les pratiques en la matière dans deux maternités qui travaillent en partenariat avec la Fondation « Karine dom ». En 2012 dans l'une de ces maternités il n'y avait pas eu d'enfants handicapés abandonnés et le mérite en revient aussi à l'interactivité établie entre l'équipe d'intervention précoce et le Département de protection de l'enfance.

Une belle performance du Projet est l'inscription du financement d'un Centre d'intervention précoce au Programme social de la municipalité de Varna en 2012. Ce financement sera assuré à partir de 2013 sous forme d'activité municipale déléguée.

Le retour d'expérience de la Fondation « Karine dom » dans le cadre des formations et des échanges de pratiques dans le domaine de l'intervention précoce ont bénéficié à dix autres organisations non gouvernementales en Bulgarie. Celles-ci ont testé le service au niveau de leurs propres communautés locales et ont accordé aide et assistance à 83 familles en l'espace de 11 mois.

Enseignements et conclusions

Le retour d'expérience de la Fondation « Karine dom » au sein d'autres organisations à travers le pays vient prouver que les services sociaux se rapportant à l'intervention précoce peuvent être facilement appliqués dans d'autres communautés.

La porte d'entrée vers les services relatifs à l'intervention précoce doit rester largement ouverte et son accès doit être assuré non seulement aux titulaires d'une prescription délivrée par le Département de protection de l'enfance, mais aussi à toutes les institutions impliquées dans la prise en charge d'enfants en bas âge pour qu'elles puissent orienter vers ce service les personnes en difficulté, et bien évidemment aux parents lorsqu'ils se font des soucis pour le développement de leurs enfants.

Les preuves que ce service social est hautement performant sont :

- Il est établi que les rythmes du développement physique, psychique et neurologique de l'individu sont les plus soutenus au tout début de sa vie. La période de l'intervention est particulièrement importante surtout en présence d'un risque pour l'enfant de laisser passer sa chance d'acquérir des connaissances et des aptitudes au cours de la période la plus sensible de son existence. Si les périodes ou les étapes de disponibilité maximale de l'enfant ne sont pas mises judicieusement à profit pour l'acquisition de ces connaissances et de ces aptitudes, l'enfant rencontrera sans doute des difficultés pour se les approprier à une étape ultérieure.
- L'intervention précoce a un impact considérable sur la famille avec un enfant à besoins spécifiques. Les parents éprouvent le plus souvent un sentiment de frustration, d'isolement social, de stress complémentaire, d'anxiété et d'impuissance. Ces sentiments se répercutent sur le bien-être de la famille et, de là, sur le développement de l'enfant. Grâce à l'intervention précoce les parents sont à même de mieux appréhender leurs relations et leur comportement vis-à-vis de l'enfant. Ils peuvent obtenir plus d'informations et s'approprier davantage d'aptitudes pour améliorer le développement de ce dernier. L'approche orientée sur la famille lors de l'application de ce service social rend celui-ci plus accessible et plus facile à comprendre puisqu'elle répond aux attentes de chaque famille.

- L'intervention précoce est aussi bénéfique pour la société. Elle contribue à la prévention de l'institutionnalisation des enfants, elle renforce les capacités de la famille de survivre dans les situations difficiles de la vie et elle augmente les possibilités de développement de l'enfant. Lorsque les services sociaux sont dispensés dès le plus bas âge de l'enfant, ils peuvent amoindrir l'effet de la lésion handicapante, ce qui réduit à la longue les frais d'assistance à des étapes ultérieures de la vie de l'enfant et offre à ce dernier de meilleures chances de réussite sur le marché du travail. Tous ces effets se soldent par des acquis de nature économique et sociale.
- Ce service social est dispensé essentiellement dans le contexte naturel de l'enfant, le plus souvent son foyer natal. Il valorise tant les ressources de ses parents que celles des autres parents de la communauté.

Le caractère mobile de ce type de service social a l'avantage de réduire les frais relatifs à la maintenance d'un bâtiment et d'amener le service dans les petites localités où les parents ont des difficultés pour se déplacer ou pour profiter d'autres services destinés aux enfants.

D'autres informations

Il y a un fait positif en Bulgarie : c'est de voir l'Etat planifier la mise en place de Centres pour l'intervention précoce en tant qu'élément constituant des services sociaux de substitution aux institutions hébergeant des enfants abandonnés de 0 à 3 ans. Ces Centres dispenseront une partie des services visant l'inclusion sociale des communautés marginalisées du pays, dont notamment les enfants handicapés. La Fondation « Karine dom » et d'autres organisations non gouvernementales ont été invitées à participer aux séances d'un groupe de travail pour élaborer la méthodologie à l'usage de ces Centres d'intervention précoce. Ce sera là un espoir sur la voie d'application et de développement durable du modèle de services sociaux orienté sur la famille en matière d'intervention précoce dans le pays.

Contact :

Fondation « Karine dom »

Centre pour les enfants aux besoins spécifiques
et pour leurs familles
Centre de formation et de ressources
Tél. : +359 52 302 517 ;
Fax : +359 52 302 516
www.karindom.org
Vesselina Vassileva
Coordinatrice du Programme « Intervention précoce »
E-mail : vvassileva@karindom.org

Municipalité de Varna

Varna 9000
Bd « Osmi primorski polk » № 43
Direction « Activités sociales et
développement de la santé »
Personne à contacter :
Louisa Kasparyan
Responsable du Département « Activités
sociales et politique du logement »
Tél. : +359 52 820 172
<http://www.varna.bg/>

Développement du service social « Centre d'hébergement de type familial » pour enfants et personnes handicapés – Fondation « Cedar », en partenariat avec la municipalité de Kjustendil

Sommaire de la pratique

Depuis août 2008 (date de la mise en place officielle du partenariat) jusqu'à nos jours (juin 2013), la municipalité de Kjustendil et la Fondation « Cedar » créent et développent de façon conjointe des services résidentiels de qualité pour l'hébergement de type familial d'enfants et de personnes handicapées qui ont quitté des institutions spécialisées.

La commune de Kjustendil s'étend sur 72 localités et gère une population de plus de 60 000 habitants. Ces localités sont assez souvent bien éloignées et isolées du chef-lieu Kjustendil. En 2007 la Fondation « Cedar » a initié le processus réel de désinstitutionalisation du Foyer pour enfants handicapés mentaux située dans le village de Gorna Koznitsa, commune de Bobov Dol. La municipalité de Kjustendil s'est engagée à prendre en charge 24 enfants et adolescents qui vont vivre à Kjustendil dans le cadre des nouveaux services dispensés par le Centre d'hébergement de type familial. La Fondation « Cedar » se charge d'appuyer la mise en condition des enfants en vue de leur vie au sein de la communauté, de mettre au point les plans individuels de prise en charge, d'assurer la formation du personnel impliqué dans le travail avec les personnes handicapées et de réaliser les travaux et les améliorations avant le transfert des enfants au Centre d'hébergement de type familial. A l'heure actuelle le Foyer pour enfants handicapés mentaux est fermé, les enfants vivent dans le cadre des nouveaux services et sont activement intégrés dans la vie sociale de la ville de Kjustendil.

Objectifs

Faire de ce type de services sociaux une opportunité pour les enfants et pour les adolescents d'obtenir la meilleure prise en charge et le meilleur appui où tout est fait pour qu'ils puissent adhérer de plein droit à la société, pour qu'ils acquièrent un maximum d'autonomie et la possibilité de participer aux processus de prises de décisions se rapportant à l'organisation de leur vie.

La réalisation de cet objectif a été assurée par la biais de la fermeture du foyer pour enfants handicapés mentaux situé dans le village de Gorna Koznitsa et par la mise en place des centres d'hébergement de type familial à Kjustendil pour 24 enfants en difficulté intellectuelle.

Objectifs secondaires :

- Construire et conduire des travaux dans des bâtiments et dans des appartements susceptibles d'être utilisés aux fins du service social « Centres d'hébergement de type familial » pour 24 enfants et personnes pour que ces derniers puissent vivre dans un environnement identique au possible à l'environnement familial ;
- Mettre à disposition de nouveaux services sociaux au sein des Centres d'hébergement de type familial à l'aide de prestataires externes et d'un budget d'Etat délégué ;
- Elaborer un modèle de bonnes pratiques se rapportant à la fermeture d'une institution et au démarrage réussi de nouveaux services sociaux au sein des Centres d'hébergement de type familial ;
- Travailler en partenariat avec la communauté locale pour garantir l'insertion sociale dans la vie communautaire des nouveaux résidents des Centres d'hébergement de type familial.

Ressources

Pour la mise en œuvre des objectifs initiaux les municipalités qui se préparaient à recevoir les résidents issus du foyer pour enfants handicapés mentaux de Gorna Koznitsa (respectivement les municipalités de Kjustendil et de Bobov Dol) disposaient des moyens financiers et matériels accordés par le Ministère des finances et

prévus pour l'infrastructure des nouveaux services. La municipalité de Kjustendil a mis à disposition un terrain pour la construction de deux nouvelles maisons où ont été hébergés les enfants handicapés mentaux. Dans le même temps elle a offert à la location deux logements sociaux communaux pour l'hébergement de huit adolescents de Gorna Koznitsa. Pour sa part la fondation « Cedar » a financé les travaux de fond pour rénover un de ces logements sociaux offerts aux adolescents, ainsi que d'autres activités de nature différente, les préparatifs pour le transfert des enfants, la formation du personnel, les activités inhérentes à l'apprentissage que devaient faire les enfants pour s'approprier le nouveau bâtiment, le travail avec les différentes communautés etc. La fondation a assuré également des donations pour financer les travaux de construction et d'aménagement (donations de briques, plans architecturaux des bâtiments, appareils électroménagers et autres équipements encore).

L'Etat a assuré les moyens dans le cadre des standards unifiés pour financer le service « Centres d'hébergement de type familial » pour 24 personnes. Mais cette ressource s'est avérée assez insuffisante et la Fondation « Cedar » a apporté en complément près de 50% des moyens nécessaires à la réalisation de ce service social, notamment à l'aide de ressources issues de projets (différentes sources européennes), de sponsors corporatifs, de bailleurs de fonds individuels et de campagnes pour la collecte de moyens financiers.

La mise à disposition de ressources humaines et d'une expertise de la part de la municipalité de Kjustendil s'est faite grâce à l'implication très active du maire de Kjustendil, de ses trois adjoints et de plusieurs directeurs et experts en matière d'actions humanitaires, de finances, d'infrastructures, de bâtiments etc. Pour sa part la Fondation « Cedar » a été mise en valeur par les actions de son directeur exécutif, de son responsable des programmes, de son coordinateur technique de la politique sociale, de deux autres coordinateurs et de plus de 80 bénévoles et conseillers en expertise impliqués directement dans les actions sur le terrain, mais aussi des groupes de jeunes bulgares et étrangers animés par l'énergie et la volonté de passer leur temps avec les bénéficiaires des services.

Mise en œuvre

Au cours de la fermeture du Foyer pour enfants handicapés mentaux du village de Gorna Koznitsa et de l'ouverture du Centre d'hébergement de type familial « Rayonnement » les activités suivantes ont été réalisées :

- *Analyse de la situation, identification des parties intéressées clés et planification.* Ces activités ont été effectuées par la Fondation « Cedar » et par la municipalité de Kjustendil. A cette étape un partenariat officiel (scellé par une Convention de collaboration) et des rapports de confiance ont été établis entre les deux parties impliquées. Les autres activités accomplies au cours de cette phase relevaient de la mise en place d'autres partenariats avec d'autres parties intéressées, telles l'administration régionale et les autres prestataires de services sociaux à Kjustendil, de la nécessité de dresser un état des lieux et de faire l'analyse des autres services sociaux complémentaires dispensés à Kjustendil, de l'identification d'un terrain approprié pour la mise en place du Centre d'hébergement de type familial, des négociations engagées pour la mise au point du cadre principal d'activités du Centre d'hébergement de type familial, ainsi que de la planification architecturale du bâtiment. Des représentants de la municipalité de Kjustendil et de la Fondation « Cedar » se rencontraient régulièrement au cours de cette période préparatoire afin de mieux coordonner leurs projets et de négocier la forme de présentation du nouveau service social et des bâtiments s'y rattachant.
- *Préparer le changement.* Depuis mars 2009 à septembre 2010 les activités principales étaient liées à la contractualisation, aux travaux de construction, d'équipement des bâtiments et de livraison au prestataire des services, aux préparatifs de la communauté à l'accueil des bénéficiaires du Centre d'hébergement de type familial et au recrutement et à la formation du personnel nécessaire au nouveau service. La municipalité de Kjustendil avait pris la responsabilité d'organiser les appels d'offre et les travaux de construction. Pour sa part la Fondation « Cedar » surveillait ces travaux, produisait des recommandations pour l'équipement et l'ameublement des bâtiments en fonction des critères d'habitabilité inhérents aux handicapés mentaux. La Fondation avait pris également la responsabilité de recruter, d'employer et de former le nouveau personnel nécessaire aux services. La municipalité de Kjustendil s'était également impliquée dans les entretiens organisés pour les recrutements clés du service.
- Dans le même temps la Fondation « Cedar » a déposé sa candidature de prestataire externe au service social « Centre d'hébergement de type familial » à Kjustendil. La proposition de la fondation

ayant été validée, les procédures de l'appel d'offre ont entériné à une nouvelle étape le partenariat entre la municipalité de la ville de Kjustendil et la Fondation. De nouveaux rapports se sont établis entre le commanditaire et le prestataire. Par la même occasion les deux parties se sont retrouvées financièrement liées car le prestataire obtenait des moyens financiers venant du budget d'Etat délégué par la municipalité, ce qui l'obligeait à rendre des comptes devant cette dernière en matière d'activités accomplies, de moyens dépensés et de qualité des services dispensés.

- *Transfert et adaptation des enfants.* La période d'adaptation s'est étendue de trois mois à un an, en fonction des besoins de l'enfant.
- *Activités relatives à l'insertion sociale.* Le Centre d'hébergement de type familial « Rayonnement » et la Fondation « Cedar » jouissent de l'appui de la municipalité de Kjustendil lors de la conduite de leurs activités ciblées sur une meilleure insertion sociale des bénéficiaires, ce qui confère aux enfants le sentiment d'appartenir pleinement à la société communautaire.
- *Prestations éducatives et spécialisés.* Dans la ville de Kjustendil les enfants du Centre d'hébergement de type familial fréquentent un Centre de réhabilitation et d'intégration sociale et un Centre journalier pour enfants handicapés où ils sont pris en charge de manière conséquente, conformément à leur situation personnelle et à leurs besoins. Cinq enfants du Centre d'hébergement de type familial vont dans les écoles communales à Kjustendil et font aussi l'objet d'une préparation d'appoint apportée par les enseignants de ressources du Centre de ressources de la ville de Kjustendil. Les autres enfants suivent leur enseignement encadrés par un pédagogue spécial qui exerce ses activités dans l'espace du Centre d'hébergement de type familial « Rayonnement » et dans une salle du Complexe uni pour enfants à Kjustendil. Cette salle a été offerte par la Fondation « Cedar » et louée par la municipalité de la ville de Kjustendil.
- *Activités liées à l'emploi.* Depuis le mois de février 2012 trois jeunes bénéficiaires des services dispensés par le Centre d'hébergement de type familial « Rayonnement » sont employés dans des entreprises communales – deux jeunes femmes travaillent comme aide pâtissier dans une pâtisserie communale et un jeune garçon est employé à la cuisine de l'entreprise communale « Restauration scolaire » gérée par la municipalité (cette entreprise communale produit les plats cuisinés pour toutes les cantines scolaires de la ville).
- *Activités garantissant aux bénéficiaires le droit de participer à la prise de décisions les concernant.* A l'heure actuelle la fondation « Cedar » met en œuvre un projet financé par la Commission européenne, en partenariat avec la municipalité de Kjustendil. Ce projet prévoit la possibilité pour les enfants du Centre d'hébergement de type familial de participer au processus de prise de décision se rapportant à leur vie, grâce à ce que l'on appelle communément une planification focalisée sur la personne. La Fondation s'occupe des activités de prospection qui sont directement axées sur les activités des enfants. Pour sa part la municipalité de Kjustendil s'est impliquée à la mise au point et à la diffusion d'une stratégie se rapportant à la participation des enfants sur le territoire de Kjustendil. Cette approche garantit la pérennité des pratiques déployées dans le cadre du projet et ramène ces dernières à la connaissance d'autres prestataires encore de la région.
- *Nouvelles activités.* La municipalité de Kjustendil et la Fondation « Cedar » travaillent en partenariat aussi pour la mise en place à Kjustendil d'un nouveau Centre d'hébergement de type familial pour les jeunes et pour les personnes handicapés mentaux. Ce projet permettra aux partenaires de dispenser de nouveaux services sociaux appropriés en termes de réhabilitation et d'insertion sociale aux adolescents ayant atteint l'âge de 18 ans.

Groupes cibles et implication des parties intéressées

Les bénéficiaires directs de ce service social dispensé dans la ville de Kjustendil sont au nombre de 16 enfants et de 8 adolescents handicapés mentaux qui sont passés de la prise en charge institutionnelle à la prise en charge dans des petits foyers de groupe. Ces jeunes constituent le noyau de toutes les activités conjointes déployées par la Fondation « Cedar » et la municipalité de Kjustendil, telles que décrites ci-dessus.

Les bénéficiaires du service dispensé par le Centre d'hébergement de type familial sont des jeunes handicapés mentaux ou autres dont le nombre atteindra 20 personnes âgés de plus de 18 ans, tous hébergés dans la communauté :

- Le personnel du Centre d'hébergement de type familial et d'autres professionnels travaillant dans le domaine de l'assistance et des services sociaux peuvent profiter de l'opportunité de développer leurs compétences professionnelles et personnelles grâce notamment à des échanges d'expériences et à des formations ;



- Les bénéficiaires d'autres services sociaux complémentaires dispensés par la ville de Kjustendil (des personnes et des enfants qui habitent chez leurs parents, mais qui profitent des services accordés à la communauté). De cette façon ils profitent d'une meilleure prise en charge grâce au travail performant des professionnels qui y sont employés ;
- Des groupes de jeunes (bulgares et étrangers) – des bénévoles de différentes activités (ils obtiennent des connaissances, des aptitudes et de l'expérience, ils diffusent des informations sur la cause commune en créant une nouvelle génération plus sensible aux problèmes des personnes vulnérables) ;

- D'autres prestataires de services sociaux (organisations non gouvernementales ou organisations communales) qui obtiennent plus d'informations sur le fonctionnement des Centres d'hébergement de type familial ;
- Le grand public qui modifie, quoique plus lentement, ses mentalités à l'égard de ce groupe d'enfants et d'adolescents.

Résultats et impact

Depuis 2010, 55 enfants et adolescents du Foyer pour enfants handicapés mentaux du village de Gorna Koznitsa ont été transférés d'une prise en charge institutionnelle vers un autre environnement dans lequel les services sociaux dispensés sont plus à même de satisfaire leurs besoins individuels et de créer des opportunités pour une meilleure insertion au sein de la communauté en tant que voisins, habitants, citoyens et participants aux activités sociales. De nouveaux bâtiments ont été construits et un nouveau modèle a été présenté pour la fermeture réussie d'une institution et pour la mise en place d'un service social au sein d'un Centre d'hébergement de type familial, ciblé sur les personnes qui font l'objet d'une analyse sociale, avec l'application éventuelle de bonnes pratiques sociales nouvelles. Le personnel et les autres professionnels impliqués dans cette filière commencent à modifier petit à petit leurs mentalités et à reconsidérer la façon de travailler avec ces groupes cibles. C'est une transition d'un modèle médical à un modèle social de prise en charge des personnes en difficulté.

Autrement plus importantes sont les répercussions directes au niveau des enfants et des personnes eux-mêmes. A cet égard, certains résultats spécifiques sont assez significatifs, tels que :

- Des enfants qui n'avaient pas d'aptitudes verbales apprennent chaque jour de nouveaux mots et commencent à communiquer avec les autres personnes de façon verbale ;
- Des enfants qui n'étaient jamais sortis de l'institution et qui n'avaient jamais rencontré d'autres personnes commencent à fréquenter les écoles normales aux côtés d'autres enfants de leur âge (cinq enfants vont à l'école normale encadrés par des enseignants de ressource) ;
- Des enfants et des adolescents qui portaient régulièrement des couches n'en ont plus besoin maintenant ;
- Des enfants et des adolescents qui étaient entièrement pris en charge par le personnel du Foyer de Gorna Koznitsa sont d'ores et déjà en mesure de subvenir à leurs besoins (se nourrir, s'habiller, faire

sa toilette personnelle, nettoyer) ;

- Des enfants et des adolescents qui avaient des dérives comportementales agressives (envers eux-mêmes et envers les autres) sont en mesure de maîtriser leurs émotions et les situations de crise se font de plus en plus rares ;
- Des enfants et des adolescents qui ne reconnaissaient que le personnel et les autres résidents du Foyer de Gorna Kozntisa se sont déjà fait des amitiés au sein de la communauté à Kjustendil ;
- Des enfants et des adolescents qui n'ont jamais su comprendre la signification de la notion de « choix » (par exemple quels vêtements mettre, quoi faire), sont d'ores et déjà en mesure de comprendre qu'ils ont le droit de participer à la prise de décision concernant leur propre vie ;
- Des enfants et des adolescents qui étaient traités comme des sujets non identifiables d'un groupe de personnes, se retrouvent considérés comme des individus. Ils jouissent du sentiment d'intégrité et sont fiers de leurs affaires personnelles, de leurs chambres, de leurs aptitudes et de leurs performances.

Enseignements et conclusions

L'organisation de réunions régulières pour analyser l'avancement des activités est d'une importance primordiale. Ces réunions assurent un suivi conséquent du développement des processus et l'identification appropriée des risques. Toutes les parties impliquées dans le processus doivent avoir une même vision commune claire et nette pour s'impliquer dans une stratégie détaillée garantissant au groupe cible sa place et son appui bien mérités au sein de la communauté.

Les vrais besoins des bénéficiaires du service social dispensé doivent constituer la première priorité au cours de toute la durée du processus. Ils doivent être pris en considération chaque fois qu'il y a des problèmes à résoudre et des décisions à prendre au niveau de ces mêmes bénéficiaires.

Faire asseoir la confiance et répartir les responsabilités entre les partenaires.

La municipalité de Kjustendil maîtrise d'ores et déjà les pratiques inhérentes au travail avec les organisations non gouvernementales. L'expérience acquise fait voir que cette approche de mise à disposition de services sociaux se fait au profit des bénéficiaires et permet à la communauté prise dans son ensemble de mieux appréhender ce genre de services sociaux.

Contact :

Fondation « Cedar »

Sofia 1404
Bd « Bulgarie » 69, étage 4
Tél. : +359 2 441 43 45 / +359 889 19 43 45
Adresse pour la correspondance :
Sofia 1113, ПС13, BP 7
www.cedarfoundation.org

Municipalité de Kjustendil

Adresse :
Kjustendil 2500,
Place « Velbajd » 1
Tél. : +359 78 55 11 66 / +359 78 55 10 05
e-mail : obshtina@kustendil.bg
www.kustendil.bg

Recommandations pour assurer une mise en œuvre durable des bonnes pratiques de coopération entre les municipalités et les organisations non gouvernementales dans le domaine des politiques et des pratiques en faveur des enfants et des familles en Bulgarie

Les recommandations ci-dessous sont issues des travaux des trois groupes de travail qui ont été organisés pendant la présentation du « Guide 2013 des bonnes pratiques de collaboration entre les organisations non gouvernementales et les municipalités pour le développement de politiques et de pratiques en faveur des enfants et des familles » à la Résidence de France à Sofia, le 9 juillet 2013.

Les groupes de travail comprenaient des représentants des autorités nationales responsables des enfants en Bulgarie, de plus de 20 municipalités et organisations non gouvernementales, travaillant sur leurs territoires, des associations des autorités locales et des organisations non gouvernementales, de l'Ambassade de France en Bulgarie et de son attachée de coopération régionale pour les droits de l'enfant, des milieux académiques etc.

Chaque groupe a discuté des défis à relever pour assurer une durabilité des pratiques, des solutions possibles et ont fait des recommandations vers les trois organisations majeures, engagées dans le processus de leur réalisation : les autorités nationales, les autorités locales et les organisations non gouvernementales (ONG).

Principales recommandations et principaux défis:

- 1. Les ressources humaines, financières et matérielles deviennent de plus en plus limitées.** Un financement de projets qui ne permet pas la mise en œuvre des pratiques à long terme constitue un obstacle majeur à la pérennité des pratiques. Par ailleurs, le financement des projets ne donne pas la possibilité d'une réaffectation interne des fonds dans le cadre des projets en fonction des besoins des groupes cibles, ce qui met souvent les ONG et les municipalités face à de sérieuses difficultés. Il est nécessaire de créer des modèles plus souples qui répondent aux besoins spécifiques locaux. Il est important de faire davantage attention à l'investissement en capital humain afin de mettre en commun les efforts des municipalités et des organisations de la société civile pour améliorer la qualité de vie des citoyens. **Quand on se trouve dans une situation d'un manque de ressources, il est très important d'avoir de vastes partenariats et d'utiliser plus effectivement ces ressources.**
- 2.** Très souvent une évaluation de la mise en œuvre de la pratique et une analyse profonde des résultats obtenus font défaut. Dans ce sens, il faut mettre l'accent sur l'analyse critique des résultats. Cela permettra que des actions, services et pratiques planifiés soient conformes aux besoins de la communauté. Il arrive très souvent d'expérimenter avec de nouvelles approches, alors qu'il existe déjà une expérience acquise des municipalités et organisations non gouvernementales concrètes. **L'enquête sur les pratiques et les approches déjà existantes et le partage d'expérience permettra d'améliorer l'apprentissage mutuel et l'efficacité et l'efficience de l'investissement.**
- 3. Les administrations municipales sont surchargées avec des services ne rentrant pas dans le cadre des activités programmées comme des prestataires des services.** La délégation au niveau local est très souvent entravée par une réglementation incomplète et des développements de la politique au niveau national. Il est nécessaire **d'introduire des mesures qui stimulent l'exécution des projets et la délégation de la fourniture des services sociaux aux organisations non gouvernementales qui supposent en leur intégralité une plus grande souplesse, une possibilité d'adaptation à l'environnement et une garantie des possibilités d'un financement supplémentaire.**

Recommandations aux autorités nationales pour promouvoir la coopération au niveau local:

- **Une plus grande flexibilité de la réglementation** – la réglementation doit être orientée vers les résultats pour les enfants et les familles, plutôt que sur l'exécution des exigences administratives. Il est nécessaire de réviser cette réglementation et de réduire les exigences administratives de sorte que l'accent soit plutôt mis sur le travail avec les personnes que sur les rapports des projets.

- **Mise à jour des règles budgétaires** – les règles budgétaires établies pour ces services sont obsolètes et inexactes, et généralement sont beaucoup plus en deçà des coûts réels nécessaires pour le maintien du service. Il est utile d’avoir un mécanisme, mettant systématiquement à jour ces normes afin qu’elles soient adaptées aux conditions réelles. La capacité de certains services existants est extrêmement faible en comparaison aux besoins des enfants et des familles des agglomérations respectives.
- **Promotion de la coopération intercommunale** – la création de mécanismes permettant aux municipalités d’une même région de travailler en partenariat pendant la prestation des services sociaux.
- **Permettre aux ONG d’accéder aux programmes opérationnels** – l’intégration des organisations non gouvernementales comme un partenaire égal et l’ouverture de la possibilité qu’elles déposent leurs candidatures à des programmes opérationnels permettront de garder de nombreuses pratiques de travail existantes et de soulager les municipalités. Cela encouragera en outre les autorités et les organisations non gouvernementales locales à planifier conjointement le développement de services au niveau local, ce qui contribuera à leur efficacité et répondra aux besoins réels de la communauté.
- **Le réinvestissement des ressources économisées** avec la réduction des capacités ou des établissements fermés est impératif. Il est nécessaire d’élaborer un mécanisme pour la réorientation des ressources afin d’assurer qu’ils financeront de nouveaux services pour les enfants et les familles et ne retomberont pas dans le budget global de l’Etat.

Recommandations aux municipalités pour le développement des services en faveur des enfants et des familles

- **Reconnaissance des meilleures pratiques des organisations non gouvernementales** – il est nécessaire que les autorités locales reconnaissent les difficultés soulevées par les organisations de la société civile. L’engagement des autorités locales pour la résolution de ces difficultés et l’utilisation des capacités des organisations de la société civile aidera à la résolution des problèmes concrets des personnes et assurera la pérennité de la pratique ou du service.
- **Participation de la société civile au processus de planification** – une planification conjointe des politiques et pratiques pour les enfants et les familles est nécessaire afin qu’elles reflètent le plus fidèlement possible les besoins des communautés locales.
- **Renforcement et développement de pratiques innovantes** – une «standardisation» des pratiques novatrices et leur intégration dans un service existant ont très souvent des effets négatifs. Il est nécessaire de créer des opportunités pour renforcer les pratiques et les services novateurs qui se sont démontrés efficaces.
- **Accomplissement d’une supervision de qualité par la municipalité** – la municipalité doit assumer son rôle d’une organisation qui planifie et contrôle et se décharger du rôle inhabituel de prestataire de services. La surveillance effectuée par l’autorité locale est un moyen de soutenir et d’assurer la qualité du service.
- **Délégation** – à la suite de la recommandation précédente, il faut prévoir une répartition claire des rôles entre les prestataires de services respectifs et l’institution qui effectue la planification / la supervision.
- **Intensification de la coopération intercommunale** – réactivité de la part des municipalités à travailler avec les communautés voisines pour partager leurs expériences et créer des possibilités d’apprentissage mutuel.
- **Création de fonds de soutien des activités sociales** – la création de fonds qui peuvent soutenir des pratiques, innovatrices ou non, à la fin du financement du projet avant le début de l’activité déléguée de l’État.
- **Flexibilité des personnes qui travaillent sur le projet** – les exigences du service respectif doivent porter sur la qualité du processus et des résultats et non pas sur les exigences administratives.

Recommandations aux organisations non gouvernementales :

- **Réactivité des organisations non gouvernementales** – une intégration des municipalités à la phase de planification du service ou de la pratique et un travail conjoint pendant toute la durée du processus.
- **Flexibilité et adaptation aux changements de l'environnement entourant** – une recherche d'opportunités pour un soutien technique et financier supplémentaires.
- **Respecter les standards de qualité** – afin d'assurer un environnement sécurisant pour les enfants, le respect de leurs droits et obtenir des changements positifs dans leur développement. La communication sur l'avancement du projet et / ou le service doit être fiable, précise et doit fournir des informations utiles qui peuvent être utilisées par toutes les parties intéressées.
- **Développement de la capacité locale** – la promotion de l'augmentation de la capacité des organisations non gouvernementales locales et le développement d'un environnement favorable pour le travail du secteur civil. Soutenir les populations et les organisations locales de développer leur rôle de promoteur, le travail en réseaux et les coalitions, le travail en partenariat et la fonction de supervision.
- **Intégration de toutes les parties prenantes** – la participation des enfants, des jeunes et l'inclusion de la communauté locale en attirant des bénévoles, un soutien du milieu des entreprises et des médias permettront d'identifier les besoins actuels de la population et d'assurer un appui du public cible affecté par les décisions qui les concernent.
- **Diffusion des meilleures pratiques** – hormis l'apprentissage mutuel et le partage des expériences, assurer une meilleure information de la société et des décideurs à tous les niveaux sur les solutions possibles en réponse aux problèmes sociaux communs.



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

AMBASSADE DE FRANCE EN BULGARIE

Avec le soutien
de l'Ambassade de France
en Bulgarie

Le Guide est élaboré en consultation avec:



НОВ-ХАУ ЦЕНТЪР ЗА
АЛТЕРНАТИВНИ ГРИЖИ
ЗА ДЕЦА — НБУ

Know-how centre
des soins alternatives
pour enfants



Agence
d'assistance
sociale



Réseau National des Enfants

58 Bd Vitocha, étage 4, 1000 Sofia

Tél/fax : +359 2 988 82 07

+359 2 4444 380

office@nmd.bg

www.nmd.bg