UNIVERSITÉ D'ABOMEY CALAVI

*****

FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES

DEPATEMENT DE PSYCHOLOGIE

Rapport de stage

THEME

Accompagnement social des familles en situation difficile au CPS de Gbégamey

Réalisé par :

Benoîte HOUNVIO

MAITRE DE STAGE

Mr GLONOU AYITE Gildas

Assistant social

TUTEUR DE STAGE

Dr ZOUNON Ornheilia

Enseignant chercheur à l'UAC/FASHS

MEMBRES DU JURY

Président: Dr ZOUNON Ornheilia

Rapporteur : Dr ZOUNON Ornheilia

Examinateur : Dr. Dr. N. Anselme TCHANSI KOUAMBER (A)

Membre : Dr KPENONHOUN Patterson Joël

Mention : Très-Bien

Soutenu le : 29/11/2023

Année académique : 2023 - 2024

SOMMAIRE

IN MEMORIUM 3

REMERCIEMENTS 4

LISTE DES FIGURES 5

Résumé 8

Abstract 8

INTRODUCTION 9

CHAPITRE 1 : CADRE INSTITUTIONNEL ET DEROULEMENT DU STAGE 10

CHAPITRE 2: CADRE THEORIQUE DE LA RECHERCHE ET APPROCHE METHODOLOGIQUE 18

CHAPITRE 3 : PRESENTATION DES RESULTATS, ANALYSE ET DISCUSSION 29

Conclusion 37

REFERENCES 38

ANNEXES 40

Table des matières 50

IN MEMORIUM

- ✓ Ma mère VIHOWANOU Rosaline,
- ✓ Mon père HOUNVIO Assogba.

REMERCIEMENTS

Nous ne saurons terminer ce stage sans témoigner nos sincères remerciements à tous ceux qui ont de près ou de loin contribué à la réussite dudit stage. En effet, nous témoignons notre sincère gratitude à :

- Notre maitre mémoire Dr ZOUNON Ornheilia, professeur au département de psychologie. C'est un immense honneur que vous nous avez fait en acceptant de diriger ce travail malgré vos occupations. Vous êtes une référence de par la qualité de vos enseignements et de par votre parcours professionnel.
- Tous les membres du jury qui nous ont fait l'honneur de bien vouloir étudier avec attention notre travail
- A tous les enseignant du département de la psychologie pour les efforts déployés dans le cadre de notre formation.
- A notre maître de stage Monsieur Ayité Gildas GLONOU, Chef Centre de Promotion Sociale (CPS) qui nous a réservé un accueil chaleureux. Il nous a assuré un encadrement de qualité, nous a permis de mettre effectivement en pratique les enseignements reçus.
- A tout le personnel du Centre de Promotion Sociale (CPS) de Gbégamey pour leur soutien Durant le stage
- A Monsieur Eric TOKPANOU pour sa bonne foi à nous aider
- A mon cher époux Louis A. DJOSSOU pour son soutien
- A nos sœurs et frères, pour vos soutiens moraux durant tout le long de ma formation. Nous sommes une famille et nous allons la demeurer. Que la gloire et la clémence de Dieu soient avec vous.
- A tous nos amis, qui ont de près ou de loin participé à la réalisation de ce travail

Merci infiniment à vous et que Dieu vous bénissent

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

AS : Assistant Social

CAPE : Centre d'Accueil et de Protection des Enfants

CNHU : Centre National Hospitalier Universitaire

CNHP : Centre National Hospitalier Psychiatrique

CODIR : Comité de Direction

CPS : Centre de Promotion Social

CS : Centre de Santé

DDASMF : Direction des Affaires Sociales et des Micro finances

ES : Enquête Sociale

FSI : Fonds Sanitaire des Indigents

MASMF : Ministère des Affaires Sociales et des Micro finances

OEV : Orphelins et Enfants Vulnérables

ONG : Organisation Non Gouvernementale

PH : Personne Handicapée

PV/VIH : Personne vivant avec le VIH

PTA : Personne du Troisième Age

TDH : Terre Des Hommes

VBG : Violence Basée sur le Genre

VD : Visite à Domicile

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Répartition des agents du CPS enquêtés selon le sexe..... 29

Tableau II : Répartition des agents des CPS enquêtés selon le poste..... 29

Tableau III : Répartition des usagers selon le sexe 30

Tableau IV : Répartition des usagers selon la profession 30

Tableau V : Répartition des usagers selon la demande..... 30

Tableau VI : Répartition des usagers qui ont obtenu un appui financier auprès du CPS 31

Tableau VII : La satisfaction du CPS des actions menées envers les usagers..... 32

LISTE DES FIGURES

Graphique 1 : Répartition des usagers selon l'appréciation de l'accueil..... 31

Graphique 2 : Répartitions des usagers selon leurs degrés de satisfaction..... 32

Résumé

L'accompagnement social dans son ensemble a été très peu étudié au Bénin. Pourtant, il participe à donner une certaine qualité de vie aux familles bénéficiaires. Alors, l'objet de ce travail consiste à analyser les techniques utilisées dans le processus d'accompagnement social des familles en situation difficile au Centre de Promotion Sociale (CPS) de Gbégamey en vue de contribuer à l'amélioration du dispositif existant.

L'hypothèse qui en découle est la suivante : la qualité de l'accueil, l'entretien ainsi que l'appui financier pourraient favoriser l'accompagnement des familles en situation difficile. L'étude a porté sur 17 personnes dont 14 usagers et 3 membres du personnel du CPS suivant une approche qualitative. les données ont été collectées par observation et par entretien puis traitées de façon manuelle, transformées en informations pertinentes.. Les résultats de la recherche montrent que l'accueil, l'entretien et l'appui financier permettent aux CPS d'accompagner les familles en situation difficile.

Mots clés : accompagnement, famille, usager, subsistance, indigent, autonomie.

Abstract

Social support been little studied in Benin. However, it contributes to the quality of life of the beneficiary families. Therefore, the purpose of this work is to the techniques used in the process of social support for families in difficult situations at the Social Promotion Center (CPS) of Gbégamey contribute to the improvement of the existing system.

The hypothesis is as follows: the quality of the reception, the interview and the financial support could favor the accompaniment of families in difficult situations. The study involved 17 people, including 14 users and 3 CPS staff members, following a qualitative approach. We used observation and interviews to collect the data. The data were collected by observation and interview, processed manually and transformed into relevant information. The results of the research show that the reception, the interview and the financial support allow the CPS to accompany the families in difficult situation.

Key word: Support, family, users, autonomy, subsistence.

INTRODUCTION

"Dans un monde en perpétuelle mutation, les espèces qui survivent ne sont pas les plus fortes, ni les plus intelligentes, mais celles qui s'adaptent le mieux aux changements'', Darwin C (1859). L'avènement de la société industrielle a engendré des mutations profondes qui ont ébranlé les structures de la cellule familiale. Fragilisée, cette dernière résiste de moins en moins aux chocs successifs des dernières années à savoir : le développement de nouvelles maladies, la paupérisation, la chute du pouvoir d'achat, l'accroissement du chômage, la montée de la violence, l'exode rural etc. Tous ces facteurs et bien d'autres modifient le comportement de l'Homme, minent les ménages et finissent par engendrer des dégâts qui rendent complexes les problèmes sociaux existants ou en créent d'autres. Ce constat est de plus en plus observable dans différents pays à travers le monde entier (MFSN, 2011).

En 2012, l'Etat Béninois a apporté une nouvelle réforme dans sa politique sociale avec une mission bien précise selon l'arrêté n° 2874/MFASSNHPTA/DC/SGM//SA du 31 Août 2012 portant création, attributions, organisation et fonctionnement des Centres de Promotion Sociale, notamment en son article 3. La mission dévolue au CPS peut être résumée en trois (03) points. D'abord, il s'agit d'identifier, grâce à l'étude du milieu, les problèmes qui entravent le développement des communautés et d'œuvrer pour leur élimination progressive. La mise en place de cette politique sociale, a permis la création des structures de gestion des problèmes sociaux. Ainsi, nous disposons de deux (02) secteurs principaux de gestion des problèmes sociaux. Il s'agit d'une part des Centres de Promotion Sociale (CPS) et d'autre part les services sociaux spécialisés (Lissa, W. 2011).

Un stage d'observation nous a permis de constater une certaine insatisfaction dans le rang des usagers malgré tout le dispositif d'accompagnement présent dans le Centre de Promotion Sociale (CPS) de Gbégamey. Cette observation nous amène à nous interroger sur la manière dont ces centres accompagnent socialement les familles en situation difficile. Ainsi, pour mieux aborder la question, nous allons dans un premier temps décrire le cadre institutionnel et le déroulement de notre stage. Puis le cadre théorique et l'approche méthodologique utilisée et enfin, faire une présentation des résultats, analyse et discussion par rapport à notre observation.

CHAPITRE 1 : CADRE INSTITUTIONNEL ET DEROULEMENT DU STAGE

1-1. Présentation du CPS

1-1-1. Historique et situation géographique du CPS Gbégamey

Créé en 1980 par Madame Sabine VIEYRA sous l'ancienne appellation de « Centre social », le service était une pièce exiguë dans l'enceinte du Centre de Santé (CS) de Gbégamey. Sa mission principale était de satisfaire les besoins élémentaires des personnes en situation difficile. Mais au fil du temps, le centre a acquis son autonomie, pour devenir un ''Centre de Promotion Sociale (CPS)'' avec un domaine d'intervention plus vaste. Il est de nos jours abrité par un bâtiment dudit CS et son ministère de tutelle est celui des Affaires Sociales et de Micro finance (MASMF). L'actuel responsable du CPS s'appelle Monsieur Ayité Gildas GLONOU.

Le CPS est situé dans le 11ème arrondissement de la ville de Cotonou, derrière la station SONACOP à droite en venant de la place Bulgarie. Il fait corps avec le C.S en face de l'école primaire de Gbégamey1. Il couvre les 11è, 12è et 13è arrondissements de la ville.

1-1-2. Missions

Les missions des CPS sont régies par l'arrêté n°26-94/MFFE/DC/SGM/DDFFE/SA du 17 novembre 2006 portant organisation des CPS et se résument comme suit :

- Veiller à l'application des politiques et stratégies du Ministère de la Famille au niveau de la commune.
- Concevoir, élaborer les modalités de mise en œuvre de la politique du gouvernement en matière de promotion de la famille, de l'enfant, de protection sociale et de promotion de la solidarité nationale et d'en évaluer les résultats.
- Veiller à la santé de la mère et de l'enfant ;
- Œuvrer pour la prise en charge des P+ (personnes vivant avec le VIH/SIDA), des orphelins et enfants vulnérables ;
- Favoriser l'insertion socioprofessionnelle des personnes handicapées à travers la RBC, FARIPH ;
- Promouvoir la solidarité nationale entre les personnes défavorisées.

1-1-3. Activités du CPS

La permanence sociale : En service social, la permanence se définit comme le fait que l'Assistant Social se met à la disposition du public cible à des jours et des heures bien

déterminés par semaine ou par mois. En effet, la permanence est une période de consultation et un lieu d'accueil des usagers. Autrement dit, elle consiste à rester à la disposition des usagers, les écouter afin de décider d'un contrat précis d'intervention avec eux. Le registre de permanence est l'agenda qui justifie le passage de toute personne dans le centre, qui prend en compte le motif de la visite ainsi que les dispositions à prendre par rapport aux besoins exprimés par l'usager. Quant au registre d'enregistrement des courriers arrivés, c'est le registre qui atteste la réception des courriers venus de l'extérieur du centre. En ce qui concerne le registre d'enregistrement de courrier départ, il est la preuve des courriers sortis du CPS pour d'autres institutions (MFSN, 2011).

Les enquêtes sociales (ES): Elle constitue l'outil principal de l'assistant social (AS) et se définit comme un moyen d'investigation permettant à l'AS de recueillir des renseignements d'ordre social sur des usagers par rapport aux risques sociaux auxquels ils sont confrontés. Elles permettent de vérifier la véracité de la sollicitude ou d'approfondir la connaissance de leur situation. C'est une exigence préalable à toute intervention. L'AS utilise l'entretien et l'observation pour atteindre son objectif. Dans la pratique, il s'agit de réunir tous les renseignements disponibles sur l'usager en consultant son dossier social et les divers registres (MFSN, 2011).

La Visite à Domicile (VD): Il s'agit de se rendre sur les lieux de l'enquête. De façon pratique, on suit les étapes suivantes :

- Saluer les personnes rencontrées, présentation du personnel.
- Expliquer le but de la VD.
- Interroger le parent rencontré à domicile sur la situation pour obtenir plus de renseignements (approfondissement de l'entretien).
- Prendre au fur et à mesure note des réponses du client
- Demander à voir tout document afférent à la situation (carnet de soin, devis de traitement, résultats des analyses biomédicales et radiologiques, les photos, etc.).
- Observer les attitudes, les comportements, les indices professionnels, etc.
- Poser des questions d'éclaircissement pour élucider les doutes.
  Expliquer la nécessité de visiter l'habitat et le lieu de travail si celui-ci est annexé à l'habitat.
- Concernant l'habitat, il faut vérifier les matériaux de construction, la toiture, le nombre de pièces, le nombre de personnes vivant dans l'appartement, la qualité et le

nombre de mobilier, l'état de salubrité et les moyens de déplacement. Il faut situer la position de l'habitat dans la concession, reprendre l'adresse exacte.

- Concernant le lieu de travail, (atelier de travail), il faut vérifier le nombre du personnel ou d'apprentis, la qualité et le nombre d'équipements, la salubrité, la position du client ou personne inspectée dans l'atelier.
- Expliquer au client l'utilité de l'enquête.
- Diriger méthodiquement l'entretien de tête à tête.

Le rapport d'enquête sociale comporte la fiche d'identification de l'usager, l'exposé de cas, l'analyse de la situation et l'avis du technicien supérieur.

Les sensibilisations : Les séances de sensibilisation consistent à éclaircir des thématiques aux populations cibles afin qu'elles se rendent compte de leur rôle dans l'apparition de leurs propres problèmes, leurs conséquences sur la santé et le développement et les directives à prendre pour s'en sortir. Il peut également s'agir des notions pour le changement de comportement des populations.

La Supervision des CAPE : Selon le décret fixant les normes et standards applicables aux Centres d'Accueil et de Protection d'Enfants (CAPE) en République du Bénin, tout CAPE doit respecter certaines dispositions telles que :

- Les chambres à grande dimension doivent être d'au moins 25m avec un nombre d'enfants ne dépassant pas dix(10) lorsque les lits sont superposés. Dans le cas contraire ou lorsqu'il s'agit d'enfants de moins de 12 ans, le nombre d'enfants peut excéder 20. Pour les chambres ne dépassant pas 16m2, le nombre de lits au sol ne peut excéder six (06) lorsqu'ils sont superposés (Article 46 du décret.).
- Tout CAPE doit être maintenu dans un milieu sain et disposer d'une aire de jeux pour les enfants. De même, chaque enfant doit avoir son paquetage de couchage et de toilette, se laver au moins une fois par jour, porter des vêtements propres et prendre au moins trois repas par jour.
- Le but de la supervision est de vérifier l'application stricte desdites dispositions dans ces CAPE et prodiguer des conseils pour une amélioration.

Le règlement de conflits conjugaux : Au côté des responsables du centre, nous avons assisté et participer à des règlements de conflits conjugaux à l'amiable. Il s'agit ici, après la plainte en consultation sociale, d'inviter la partie adverse pour connaître sa version des faits.

Après avoir écouté isolement les parties opposées, il nous revient de trouver un consensus entre les deux parties, de les donner des conseils et de prendre des dispositions adéquates pour éviter ces gens de problèmes à l'avenir.

Le traitement des courriers (arrivées et départs) : il s'agit d'enregistrer les courriers dans les supports c'est-à-dire donner les renseignements suivants : la date d'envoi et de réception du courrier, le numéro d'envoi, le destinataire, l'expéditeur et l'objet du courrier.

Le dialogue intergénérationnel : Il s'agit d'un brassage de connaissances entre les Personnes de Troisième Age (PTA) et la nouvelle génération (les jeunes) auquel nous avons eu la chance de participer au cours de notre stage.

La vulgarisation du guide alimentaire des PTA : Il s'agit de faire connaitre aux personnes du troisième âge le guide alimentaire. Ce guide leur permettra d'avoir une boussole qui pourra les orienter non-seulement sur leur besoin alimentaire et nutritionnel, mais aussi sur les différents menus qu'il faut faire afin de manger sain, équilibré pour être en bonne santé, gage d'un vieillissement actif.

Le Suivi des enfants en Familles Hôtes (FH)/Recensement des enfants en situation difficile : Il s'agit d'un programme de Terre des Hommes (Tdh) dénommé Accompagnement Social Personnalisé (ASP) qui vise la désinstitutionalisation des enfants dans les CAPE et leur intégration provisoire dans des Familles Hôtes aux fins de rechercher leurs familles d'origine pour leur réintégration socioprofessionnelle. Après la fin de ce projet de TDH, le système de suivi des familles hôtes est laissé à la charge de la puissance publique. Les enfants accueillis dans les FH viennent de l'OCPM. Pour leur suivi, nous réalisons les V.D pour constater les vraies conditions de vie des enfants identifiés. (Lissa, W. 2011)

L'accompagnement des usagers victimes de VBG: Il s'agit principalement des conflits conjugaux. Le règlement se fait souvent à l'amiable au CPS. Mais dans le cas des coups et blessures volontaires, le règlement se fait selon le processus suivant:

- Orienter l'usager vers un CS ou un hôpital agréé.
- Obtenir un certificat médical.
- Avertir le Chef quartier.
- Alerter la gendarmerie ou le commissariat de police.
- Convoquer l'époux/épouse pour sa responsabilisation au commissariat

- Le CPS doit suivre cet usager au moins une fois par mois pour lui apporter un soutien moral.

Les formations des femmes bénéficiaires des secours : ce sont des séances de discussion pour aider ces femmes à mieux gérer leurs activités pour ne pas perdre le capital et avoir plus de bénéfices

Les secours nationaux et autres : Il s'agit des dons en nature et en espèce que le MASMF octroie à des usagers des différents CPS ayant exprimé le besoin. Les différents secours que peut bénéficier un usager se présentent dans le tableau ci-dessous avec les pièces constitutives du dossier à fournir (**Annexe a**).

N.B: Pour les appuis OEV, l'application de la grille de vulnérabilité précède la validation du dossier. La grille permet de classer l'enfant dans une catégorie de vulnérabilité à savoir la haute, la moyenne et la mineure.

Pendant notre séjour au CPS, nous avons constitué huit (8) dossiers de CI

1-1-4. Ressources du CPS

Ressources humaines : Le personnel du centre est composé de :

- 03 Techniciens Supérieurs de l'Action Sociale (TSAS),
- 02 Contrôleurs de l'Action Sociale (CAS) et
- 01 Animatrice assurant le Secrétariat.

Ressources matérielles : Le centre dispose de :

- 04 bureaux,
- 02 toilettes,
- 01 magasin,
- 01 salle d'attente (accueil),
- 04 ordinateurs de bureaux,
- 02 motos.

Ressources financières : Elles dépendent du budget alloué par le ministère. Il s'agit d'un fonds d'une valeur de 4.000.000FCFA pour le compte de l'année 2018.

Ressources temporelles : Le CPS fonctionne tous les jours ouvrables de 08h à 12h30' et de 15h à 18h30'. Ce temps est géré en fonction des activités programmées dans la semaine.

1-1-5. Méthodes d'intervention

Les trois méthodes d'intervention utilisées au centre sont :

- La méthode d'intervention d'aide à la personne qui se fait particulièrement les jours de permanence ;
- La méthode d'intervention d'aide au groupe
- La méthode d'intervention d'aide à la communauté qui se fait à travers des séances d'IEC/CC, des dialogues intergénérationnels et autres dans les communautés.

1-1-6. Structures partenaires du CPS

Le CPS collabore avec des institutions publiques et privées. Ces institutions interviennent pour la prise en charge médicale des usagers sur le Fonds Sanitaire des Indigents (FSI), la protection des enfants et surtout la prise en charge des OEV identifiés, l'insertion professionnelle des personnes handicapées (PH), la défense des droits de l'homme et particulièrement ceux des femmes. Il s'agit entre autres:

Institutions publiques: Le CNHU-HKM, le CNHU-PC, le CNHPP-Lazaret, le CS Gbégamey, l'OCPM, la CNSS, hôpital St Luc, la Mairie de Cotonou, les 11è, 12è et 13è arrondissements de Cotonou, la RBC de Cotonou 6, les CPS de Cotonou.

Institutions privées: UNICEF, Terre des hommes, CARITAS-Bénin, Empower (Banque Mondiale), Terre Rouge, les Messagers de la paix, ASSOVIE, WILDAF-Bénin, ONG FIFA, ONG Universal Solidarity, Rescue and Hope, AFAS Horizon, ONG IMAGIREVE, Plan-Bénin, Entraide Africa, Citoyen des rues.

1-2. Bilan des activités effectuées au cours du stage

1-2-1. Rôle assumé au cours du stage

Durant nos quatre semaines du stage au CPS nous avons été affectées chacune vers différent poste où nous avons assumé plusieurs rôles. Nous orientons les usagers en écoutant les raisons de leurs visites. Nous avons aussi assisté aux entretiens et accompagné les assistants sociaux pour les visites à domicile.

1-2-2. Activités effectuées

J'ai été affecté dans le bureau de la chargée des affaires sociales sous la supervision de madame NOUTAÏ Martine assistante sociale. Nous avions restée à l'accueil, assisté aux entretiens, à des constitutions de dossier et des visites à domicile. Nous avions aussi faire l'expérience de comment se faire la vulgarisation du guide alimentaire des PTA et la formation des bénéficiaires de secours.

✓ À l'accueil

Nous sommes restés à l'accueil sous la supervision de madame Céline GODE. A ce service, nous avions la responsabilité d'accueillir les usagers, nous inscrivons les noms et prénoms, la date des usagers dans le registre, nous enregistrons les courriers arriver et départ dans le registre. Nous orientons également les usagers et renseigné en cas de besoin.

✓ L'entretien

Nous avons eu à faire des entretiens avec Madame NOUTAÏ Martine ou monsieur Benoît ARIGBIAN des fois. En entretien, nous avons pour tâche de remplir la fiche de renseignement sur l'usager, de noter ces besoins, ce pourquoi il est venu. L'entretien se dirigeait par la chargée des affaires sociales ou son assistant. Après le départ de l'usager, l'assistante sociale compare nos informations notées par rapport ces notes, nous questionne sur le cas et nous donne des éclaircissements

✓ La constitution de dossier

Nous avons eu à constituer des dossiers des usagers avec la chargée des affaires sociales. Pour ça, nous avons pour rôle de recevoir le dossier de l'usager, de vérifier si c'est au complet, de l'enregistrer et, de le remettre à la chargée des affaires sociales.

✓ la visite à domicile

Nous avons eu à faire avec chargée des affaires sociales des visites à domicile. Nous avons pour tâche d'accompagner la chargée des affaires au domicile de l'usager pour la vérification des informations données au centre. L'assistante sociale pose des questions aux parents, voisins de l'usager, demande à voir certains papiers et, observe les conditions dans lesquelles vit ce dernier. Une fois au centre, il nous demande l'analyse que nous faisons du cas par rapport à la visite effectuée.

✓La vulgarisation du guide alimentaire des PTA

Nous avions participé à la vulgarisation du guide alimentaire des PTA. La vulgarisation du guide se fait par le di éthicien Patrick ZINVOEDO qui fait connaître aux personnes du troisième âge le guide alimentaire. Pour ça nous avions pour devoir d'informer les participants, de préparer la salle où se tiendra l'événement et de faire la liste de présence au cours de l'événement.

✓ La formation des femmes bénéficiaire de secours

Nous avons assisté à des séances de discussion pour aider les femmes bénéficiaire de secours à mieux gérer leurs activités pour ne pas perdre le capital et avoir plus de bénéfice. La

séance a été dirigé par une équipe du ministère des affaires sociales et de la micro finance et, la chargée des affaires sociales du CPS. Nous avions au cours de cette séance le rôle de préparer la salle à l'avance, de faire la liste de présence et de faire le rapport.

1-2-3 Acquis

Ce stage nous a permis de connaitre les actions que mènent les CPS à l'endroit de la population ; de savoir comment diriger un entretien ; savoir constituer un dossier de secours ; de connaitre les étapes de l'enquête social ; comment faire une visite à domicile. Nous avons également appris à traiter les documents administratifs et comment enregistrer les courriers dans le registre.

1-2-4. Difficultés

Au cours de notre stage au CPS de Gbégamey, nous n'avons pas manqué de rencontrer des difficultés. Au nombre de celles-ci, nous avons :

1- L'inexistence d'une bibliothèque dans le centre limitant donc la documentation
2- Manque de place dans le centre
3- Le CPS ne dispose pas de moyens financiers nécessaires pour apporter aux usagers l'assistance et/ou la prise en charge nécessaire

1-2-5. Suggestions

Après notre stage et vu l'importance des services fournis par le CPS, nous formulons les suggestions ci-après à la puissance publique :

1- Doter le CPS d'un agent de sécurité
2- Renouveler l'enseigne lumineuse du centre afin de permettre aux usagers et à la population d'identifier celui-ci
3- Recruter des psychologues pour les CPS
4- Faire former les assistants sociaux par des psychologues.

CHAPITRE 2: CADRE THEORIQUE DE LA RECHERCHE ET APPROCHE METHODOLOGIQUE

2-1. Cadre théorique

Le centre de promotion sociale est une institution d'appui au développement des personnes en situation difficile (il s'agit particulièrement de personnes rencontrant des difficultés d'ordre financier). Ainsi pour la satisfaction de ces personnes, il a mis en place des techniques d'accompagnement lui permettant de répondre à certains de leurs besoins.
En effet l'accompagnement social est l'ensemble d'actions visant à soulager matériellement et moralement une personne ou un groupe de personnes affectées par une indigence, une maladie ou un drame social. Les familles en situation difficile sont des personnes vulnérables, des indigents, les veuves ou veufs, des personnes qui sont dans l'incapacité de subvenir à leurs besoins vitaux, de se prendre en charge.

Mais force est de constater que l'accompagnement qu'offre le centre de promotion social à l'endroit de ces familles en situation difficile, semble ne pas être totalement satisfait pour ces derniers. Comment se fait l'accompagnement social des familles en situation difficile dans les CPS? Quels sont les moyens employés par les CPS pour assurer un bien-être social aux familles concernés ? Quel est le processus d'autonomisation mise en place à l'égard de ces familles ? Sont autant de questions auxquelles nous essayerons de répondre dans notre travail.

2-2. Problématique

L'accompagnement social - étymologiquement est une composante du travail social, une modalité d'intervention se caractérisant par une relation, individuelle ou collective, entre un accompagnant et un ou plusieurs accompagnés, avec pour finalité l'amélioration de la situation de la ou des personnes accompagnées (Relandeau et al, 2010).

Plus large que l'insertion, moins sujet à controverse que l'assistance, l'accompagnement social apparaît aujourd'hui comme une figure obligée des politiques publiques dans le champ de la solidarité, avec des déclinaisons multiples : « accompagnement global », « accompagnement personnalisé », « accompagnement renforcé », « accompagnement vers l'accès au droit », « accompagnement vers l'emploi », « accompagnement vers le logement », « accompagnement à la parentalité », etc. (Jacquey-Vazquez, B. 2018).

Les domaines dans lesquels se déploie l'accompagnement social recouvrent un large spectre : appui aux démarches administratives, prévention des impayés, aide à la gestion du budget, hébergement d'urgence, accès aux droits sociaux, traitement des freins périphériques à l'emploi, prévention et gestion du surendettement, guidance familiale, insertion socio-professionnelle, médiation culturelle, accès à la santé etc. (Urbain-Social, 2006).

Au Brésil, la méthodologie d'accompagnement familial a d'abord été conçue pour adapter les actions au contexte d'un pays intermédiaire. Bien que la croissance économique de ce type de pays soit rapide, ils restent caractérisés par une extrême inégalité des revenus. Les zones urbaines pauvres de ces pays sont assez hétér-ogènes et comprennent des poches de grande pauvreté où 10 à 30% des familles vivant dans des conditions d'ultra-précarité sont confrontées à des problèmes sociaux (sanitaires, économiques, éducatifs…) et psychosociaux (négligence, maltraitance, violence…). Ces pays intermédiaires commencent à mettre en place des services publics et des programmes sociaux dans ces quartiers : amélioration de l'habitat, électrification assainissement, centres de santé, écoles publiques, dont les populations les plus pauvres peuvent en principe bénéficier. Des pays comme l'Inde et les Philippines ont aussi une forte tradition caritative et un réseau assez dense d'associations œuvrent pour les communautés pauvres et celles en situations difficiles. (Urbain-Social 2006).

Au Bénin, malgré le dispositif d'accompagnement mise en place dans les centres de promotion sociale par l'Etat, nous avons constaté que les familles accompagnées par les services sociaux ne trouvent pas de réelle satisfaction pour leur besoin exprimé et reviennent solliciter encore l'aide social ou continue d'être dans le même besoin. C'est dans le souci de contribuer à une amélioration de la prise en charge des familles vulnérables des centres de promotion sociale que s'inscrire notre recherche dont le thème est intitulé : « Analyser des techniques utilisées dans le processus accompagnement social des familles en situation difficile au CPS de Gbégamey ».

Comment le centre de promotion sociale de Gbégamey accompagne les familles en situation difficile ?

Ainsi pour réussir ce travail, nous nous sommes fixés des objectifs à atteindre.

2-3. Objectif de la recherche

2-3-1. Objectif général

Montrer les techniques d'accompagnement social des familles en situation difficile au CPS de Gbégamey.

2-3-2. Objectifs spécifiques

- Démontrer que l'accueil et l'entretien favorisent l'accompagnement des familles en situation difficile au CPS de Gbégamey.
- Montrer que l'appui financier du CPS détermine l'autonomie des familles en situation difficile au CPS de Gbégamey.

2-4. Hypothèse de la recherche

2-4-1. Hypothèses Générale

Le dispositif d'accompagnement social favorise la satisfaction des familles en situation difficile.

2-4-2 Hypothèses spécifiques

- L'accueil et l'entretien favoriseraient l'accompagnement des familles en situation difficile au CPS de Gbégamey.
- L'appui financier serait l'action phare pour la satisfaction de la demande des familles en situation difficile au CPS de Gbegamey.

2-5. Clarification conceptuelle

2-5-1. Accompagnement social

2-5-1-1. Terme accompagnement

Le terme « accompagnement » apparaît entre 1985 et 1995, il n'a pas cessé de faire son chemin dans le vocabulaire des travailleurs sociaux. Comme beaucoup d'autres termes, l'accompagnement a été initialement introduit par le milieu médical pour désigner l'aide aux mourants... Il rappelait la nécessité d'être à côté de... accompagner jusqu'au bout du chemin. Nous l'avons donc emprunté à la terminologie sanitaire. Ce terme est utilisé aussi depuis une vingtaine d'années dans le domaine des sciences de l'éducation : on parle d'accompagnement pédagogique. La notion d'accompagnement est récente dans le domaine du Travail Social. Sa racine latine est : ad - mouvement cum panis - avec pain, c'est-à-dire, « celui qui mange le pain avec ». Ce vocable renvoie également aux termes de compagnon et copain, qui sont utilisés pour signifier les liens de proximité entre des personnes. En espagnol, dérive aussi de cette racine le mot « compatir » qui veut dire partager. Accompagnant et accompagné partagent le pain, font côte à côte, ensemble, un bout de chemin...

2-5-1-2. **Accompagnement social**

Bouquet et Garcette (2018)nous fait savoir que : « l'accompagnement social vise à aider les personnes en difficulté à résoudre les problèmes générés par des situations d'exclusion, et à établir avec elles une relation d'écoute, de soutien, de conseil et d'entraide, dans une relation de solidarité, de réciprocité et d'engagement de part et d'autre. Inclus dans l'ISAP, l'accompagnent social ne peut donc être fondé que sur une démarche volontaire. Il repose sur la liberté de chacun et sur la capacité d'engagement réciproque. .... Cette démarche orientée vers le « faire ensemble » est attentive aux processus, au cheminement des personnes, à leur parcours. »

2-5-2. Famille en situation difficile

2-5-2-1. Famille :

Le mot vient du latin « familia » qui signifie ensemble des habitants de la maison. Familia dérive de famulus qui à l'origine désignait le serviteur ou l'esclave. On retrouve donc dans l'origine du mot le foyer, les habitants de ce foyer mais aussi une notion de hiérarchie, de pouvoir, voire de servitude. Familia est aussi issu du latin fama qui signifie réputation. Les membres d'une même famille portent le même nom et peuvent jouir d'un crédit ou d'un honneur qu'ils doivent entretenir (familles célèbres, nobles,) mais aussi d'une malédiction.

Petit Robert, définit la famille comme "*l'ensemble des personnes vivant sous le même toit*." Dans un sens plus large, le mot se réfère à l'ensemble des personnes liées entre elles par le mariage, la filiation ou l'adoption. Enfin la famille décrit la succession des individus qui descendent les uns des autres, de génération en génération. (Le Robert 2022).

En psychologie, la famille est un groupe spécifique caractérisé classiquement par des liens d'alliance, de filiation et de fraternité ou de consanguinité. Elle est un groupe d'individus unis par des liens transgénérationnels et interdépendants quant aux éléments fondamentaux de la vie. (Doron et Parot 2000)

2-5-2-2. Famille en situation difficile :

La famille en situation difficile sont des personnes vulnérables, des indigents, les veuves ou veufs, des personnes incapables de subvenir à leurs besoins vitaux, de se prendre en charge.

2-6. Revue de littérature

Nous n'avons pas eu assez de documentation sur notre thème. Mais la lecture de quelques articles, revues et mémoires pouvant apporter des éléments utiles à notre travail nous ont permis de le réalisé.

L'accompagnement a émergé dans les années1995-2000 Boutinet (2009) et consistait à « former, enseigner, aider, conseiller, ou même gouverner ». Il existe une grande diversité de définition de la notion d'accompagnement en fonction des publics visés (entrepreneur, malade, demandeur d'emploi, jeunes, etc.) et du domaine (médecine, sport, social, éducatif,…).

Maela Paul (2004) définit un champ sémantique du verbe accompagner et luis associe trois synonymes : conduire, guider et escorter. L'accompagnement définir par le faite de « conduire » évoque l'idée d'une relation hiérarchisée dans laquelle une certaine ligne d'observable est nécessaire voire même obligatoire. « Guider » quand à lui, renvoie à la « capacité à anticiper une action… délibérer ensemble, tenir conseil sur l'orientation à choisir ». Et « Escorter » nous rappelle l'action de « protéger contre un danger » c'est avoir en soucis de « protéger, soutenir, réparer… ». Accompagner signifie donc une action, une pratique qui met en relation deux ou plusieurs individus en fonction des dimensions qu'inclut le concept en vue de l'atteinte des objectifs visés. Ainsi Paul (2009) ajoute que l'action d'accompagner doit se faire dans un questionnement permanent et avec de la méthode, car il s'agit un phénomène social qu'on retrouve sous différentes formes : coaching, tutoring, guidance, conseil etc. et dont on ne doit pas ignorer le contexte sociohistorique. C'est « …se joindre à quelqu'un (dimension relationnelle), pour aller où il va (dimension temporelle et opérationnelle) en même temps que lui : à son rythme, à sa mesure, à sa portée ». (Paul, 2012). Cette définition de Maela qui a beaucoup travaillé l'accompagnement et les postures d'accompagnement invite l'accompagnant à être au service de l'autre pour aller vers l'atteinte de son objectif. Il s'agit, ici, pour le conseiller, de guider, d'accompagner l'individu à trouver sa voie. A en croire Boutinet (2009), l'attention doit être mise sur l'importance que revêt l'accompagnement compte tenue de la vulnérabilité et de la fragilité des personnes accompagnées. La prise en compte de ces éléments passe par l'écoute.

Selon saint-Arnaud (in Lavoie, 1993), l'écoute, est la clé qui mène à un accompagnement en profondeur et permet d'entendre la valeur de fond. Écouter vient du latin auscultare qui signifie prêter l'oreille pour entendre (Robert, 1981). Ainsi, une condition primordiale pour l'écoute, c'est de savoir se taire. Physiquement par l'absence de parole ; mais

aussi par la capacité de mettre au rancard préoccupations, problèmes, difficultés qui pourraient jaillir lors du contact avec l'accompagné. L'écoute implique donc le silence pour faire place à l'autre dans l'espace intérieur. Disponibilité du cœur, attention au dit et non-dit permettent de détecter le message dans son intensité et d'accueillir la personne avec son histoire, son monde affectif et relationnel, ses souffrances, ses désirs, ses valeurs. Savoir lire au-delà des mots la profondeur manifestée, amène à participer à une aventure dont ignorent au départ les avenues et le terme.

Cette présence dans l'écoute suppose l'attention au message de l'accompagné de sorte que rien d'autre ne compte. On ne prépare pas de réponse. On n'évalue pas, on ne juge pas. On est en lien avec l'accompagné et non avec ses propres besoins à soi. On est présence qui capte les ondes, les messages pour mieux saisir les réalités transmises. En évitant l'interférence, on devient les vrais récepteurs où la transmission est juste et non déformée. Cette écoute centrée sur l'accompagné imprègne l'auditeur de la vérité de l'écoute et conduit à la découverte des valeurs de ce dernier. (Louise Lavoie, 2000).

(Handicap International, 2010) le concept d'accompagnement social comporte trois dimensions :

- une dimension relationnelle (être avec) : c'est la qualité relation (connaissance et respect mutuel) qui déterminera en grande partie la réussite d'une action.
- une dimension de changement et de déplacement vers une situation nouvelle (et meilleure). L'accompagnateur est :
    - Devant, pour impulser, mais pas trop car souvent les personnes « courent derrière les intervenants sociaux.
    - A côté, pour partager, Co-construire et négocier
    - Derrière, pour laisser la personne faire son chemin mais aussi soutenir et « ramasser » ou « pousser » en cas d'échec et de fatigue.
- une dimension temporelle : l'accompagnement social a un but et une fin qui doivent être déterminé en accord avec la personne. Il doit respecter le cadre d'intervention (durée du programme) mais aussi le rythme fixé par la personne. Les objectifs à atteindre et leur planification aideront à organiser le temps. Un accompagnement ne doit jamais durer trop longtemps, il est alors le signe de l'interdépendance entre l'intervenant et la personne aidée.
- (Organisation Internationale pour les Migrants, 2009) l'accompagnement est une démarche structurée, comportant plusieurs étapes, qui cherche à aider les gens à faire face (gérer ou s'adapter) aux situations dans lesquelles ils se trouvent. Cela implique d'aider les

personnes à comprendre leurs émotions et leurs sentiments, à faire de bon choix et à prendre de bonnes décisions. Le but est de réduire la détresse ressentie juste après un évènement difficile et de favoriser un ajustement à court et long terme (réaction positive).

- (Organisation Internationale pour les Migrants, 2009) nous présente six étapes de la démarche de l'accompagnement.

Étape 1, établir le contrat : faire connaissance, trouver les mots justes, créer un climat de confiance et de confidentialité.

Étape 2, Rassurer : avoir un effet apaisant ; réduire le sentiment de l'insécurité ; donner des informations exactes ; diriger vers les services compétents.

Étape 3, stabiliser : aider le client à comprendre ses propres réactions ; Déceler les signes les signes d'une profonde détresse ; aiguiller le client vers un spécialiste au besoin.

Étape 4, être à l'écoute des besoins et des inquiétudes ; recueillir des renseignements précis ; préciser les inquiétudes du client ; présenter divers moyens de résoudre le problème ; offrir une aide concrète afin de répondre aux besoins.

Étape 5, procurer une aide : aider à renouer les liens sociaux ; encourager le client à rechercher un appui extérieur ; aider à surmonter les « obstacles au soutien ».

Étape 6, faciliter l'adaptation : parler des comportements d'adaptation positifs ; permettre au client de cerner les signes d'une difficulté d'adaptation ; aider le client à gérer la colère.

Cette démarche consiste à : établir une relation de confiance ; aider le client à raconter ce qui lui est arrivé ; écouter attentivement, respecter le client ; ne pas porter de jugement ; assurer la confidentialité ; donner des informations exactes ; aider à prendre des décisions en connaissance de cause ; aider le client à prendre conscience de ses forces et à les exploiter ; aider le client à adopter une attitude positive ; et maintenir la relation dans un cadre professionnel.(Organisation Internationale pour les Migrants, 2009)

Sabrina Palama, (2005) En ce sens l'accompagnement m'apparaît comme une démarche transversale dans un but de recherche de cohésion sociale et de rétablissement du lien social.

Le lien social est défini comme : « ce qui lie les hommes entre eux dans une relation d'échange et de réciprocité (…) ce qui fonde la Co – appartenance des individus à un même espace social, ce qui fait qu'ils sont tous membres d'une même société ». L'accompagnement social vise donc le développement de la responsabilité avec, comme levier fondamental la participation des personnes.

Ainsi, le document des normes et standards des prestations de service en actions social aborde l'accompagnement psycho-sociale comme l'ensemble de service direct et spécifiques (d'ordre moral, relationnel, mental et spirituel) ou indirect (nutritionnel, éducationnel et

économique) qui peuvent contribuer à alléger le stress et les soucis. Cette prise en charge s'adresse à des personnes infectées par des maladies (VIH/SIDA) et notamment les plus invalidantes (…), aux victimes des violences, de viols et/ou de sinistre, aux personnes ayant connu des cas des amputations, à la suite d'accidents et enfin à toutes personnes en situation de crise.

Ce document propose la conduite à tenir pour réaliser un bon accompagnement social. Il s'agit de garantir la discrétion et la confidentialité, de faire preuve de respect et d'avoir l'esprit de précision et de concision.

Ces conduites élaborées permettent au professionnel de l'action sociale d'agir dans une certaine légitimité.

Ce document propose également pour l'accompagnement psychosociale une démarche unique illustrée comme un processus à trois étapes contenants chacune des sous activités à adapter à la cible et au problème de l'usager. Il s'agit de :

- la préparation (identifier le cas, approfondir la situation et son environnement, prendre ou donner rendez-vous).
- l'exécution (faire les salutations d'usage, donner la parole au client et/ou son accompagnateur, évaluer la situation, donner ou expliquez les informations complémentaires, proposer des pistes de solutions, accorder tous les acteurs à entreprendre, faire la référence si besoin est)
- L'étape finale (faire les visites à domicile, apporter le soutien psychologique si besoin est, donner les réponses d'aide sociales si besoin est, donner l'appui nutritionnel si besoin est, recherche active si besoin est, faire la synthèse des actions, ouvrir un dossier, suivre toutes les actions).

Ce document nous as permis d'aller au-delà de notre champ d'étude en bordant les techniques l'accompagnement psychosocial des personnes en situation difficile. L'accompagnement social s'exerce dans le cadre de dispositifs d'action publique ou d'associations poursuivant des objectifs sociaux, d'insertion, de formation, d'éducation ou médicosociaux.

Il importe d'accélérer les efforts consentis jusque-là en améliorant le suivi et l'élaboration des actions dirigées vers les groupes vulnérables et en renforçant les activités génératrices de revenus pour les handicapés. ANSD/SRSD Saint-Louis (2013) Toute action d'accompagnement de la parentalité suppose au préalable pour le professionnel de tout simplement « être là » pour tout parent. Cette présence bienveillante et respectueuse constitue le socle de base sur lequel vont venir se poser toutes les actions qui vont suivre. (ONE : office

de la Naissance et de l'Enfance). Démarche participative :la personne est associée aux étapes du projet, être attentif aux histoires de vie, collecter le maximum d'informations sur différent aspects pour cerner le point de départ de la personne afin de lui proposer quelque chose qui soit adaptée à sa situation, être empathique. (Handicap International).

Dans son mémoire de fin de formation du diplôme d'état d'assistant social sur le thème : « Pratique de l'enquête sociale dans le processus de prise en charge des usagers par les assistants sociaux dans les centres de promotion sociale de Cotonou », Avossevou, B. A. B. (2016) nous faire comprendre que :« l'intervention sociale passe par une méthodologie bien précise. Et que l'AS dans ses actions, suit une démarche méthodique dont les différentes étapes sont repérables. Dans la pratique professionnelle ces phases du processus ne sont pas confondues mais simultanées et se chevauchent parfois. En effet l'AS lors de sa rencontre avec son usager repère le(s) problème(s). Il collecte ensuite les informations, les ordonnent en vue d'une meilleure compréhension du problème. ». En somme, toute stratégie d'action qui voudra être efficace pour un accompagnement social devra solidariser la communauté autour des familles en difficulté, soutenir et aider les familles dès que le problème montre des signes précurseurs par une approche qui rehausse l'estime de soi, agir sur les dynamiques familiales, aider les familles en détresse sociale par une approche multidimensionnelle à la suite d'une évaluation rigoureuse.

2-7. Approche méthodologique

Pour mener à bien notre recherche, nous avons utilisé divers procédés

2-7-1. Nature de l'étude

Nous avons opté pour une recherche de nature qualitative du fait qu'on ne peut pas mesurer le degré d'écoute de l'assistant social.

2-7-2. Population cible et échantillonnage

2-7-2-1. Population cible

Notre population cible est constituée de deux groupes.

- Le premier groupe comprend le personnel du CPS
- Le deuxième groupe comprend les familles en situation difficile ayant bénéficié des prestations du centre

Critères d'inclusion et d'exclusion

Pour faire partir de notre échantillonnage, il faut :

- être assistant social au CPS

- être une famille
- être bénéficiaires des prestations du CPS
- continue de fréquenter le CPS

2-7-2-2. Echantillonnage

Nous avons utilisé la méthode du choix raisonné pour entretenir 14 usagers. Nous avons utilisé cette même méthode pour entretenir trois (03) personnels présents pendant la période de notre étude.

Au total, notre échantillon est composé de 17 personnes

2-7-3. Techniques et collecte des données

Pour collecter les données relatives à notre travail, nous avons utilisé trois (3) techniques :

- l'observation,
- le guide d'entretien et
- la recherche documentaire.

2-7-3-1. L'observation

Nous avons observé la manière dont l'assistant social conduit les entretiens pour obtenir plus d'informations par rapport autres techniques utilisées.

2-7-3-2. Guide d'entretien

Les entretiens sont effectués sur la base des guides d'entretien avec le personnel, ainsi que les familles pour avoir des informations précises sur la manière dont les assistants sociaux les accompagnent.

2-7-3-3. La recherche documentaire

Les informations ont été collectées dans le centre de documentation de l'ex FLASH ; la Bibliothèque centrale de l'UAC. Des mémoires, rapports d'étude, thèses, les ouvrages et articles publiées sur l'internet.

2-7-4. Traitement des données

Concernant le dépouillement des données collectées, il a été manuscrit. Pour l'analyse des données, nous avons procédé à la synthèse des opinions et l'analyse de contenu des opinions.

- Techniques de traitement et d'analyse des données

Le traitement des données collectées a été manuscrit et l'analyse du contenu.

Pour le traitement manuel, il a consisté en un regroupement des données suivant les différentes articulations du guide d'entretien. L'analyse du contenu : nous a permis de bien reproduire les résultats du terrain.

2-7-5. Difficultés rencontrées

La recherche sur le terrain nous a causé tant de difficultés. Elles sont essentiellement liées à l'accès aux cibles. Cela s'explique par le fait qu'il faut se déplacer dans le domicile de certaines familles pour leur administré la grille d'entretien. Et du fait que certains agents du CPS étaient en mission au moment de notre stage. Ce qui a limité notre échantillonnage. Et aussi le manque de documents nécessaires pour des informations relatives à notre thème de recherche.

CHAPITRE 3 : PRESENTATION DES RESULTATS, ANALYSE ET DISCUSSION

3-1. Présentation des résultats et analyse

Les données de la recherche seront présentées de façon textuelle dans leurs aspects quantitatifs et ensuite qualitatifs.

3-1-1. Aspects quantitatifs

Tableau 1: Répartition des agents du CPS enquêtés selon le sexe

Sexe	Effectifs	Pourcentages(%)
Féminin	**2**	**75,00**
Masculin	**1**	**25,00**
Total	**3**	**100**

Le tableau 1 présente la répartition des agents de lu CPS enquêtés selon le sexe. D'après ce tableau, 75,00% de ces agents sont des hommes et 25,00% sont des femmes.

Tableau II : Répartition des agents des CPS enquêtés selon le poste

Postes	Effectifs	Pourcentages (%)
Chargé des affaires sociales	**2**	**75,00**
Chargé des VBG	**1**	**25,00**
Total	**3**	**100**

Le tableau 2 présente la répartition des agents du CPS enquêté selon leur poste. Nous avons constaté que chacun des agents du CPS occupe des postes spécifiques avec des responsabilités spécifiques.

3-1-2. Identification des usagers du Centre de Promotion sociale de Gbegamey

Les usagers du CPS seront répartis selon le sexe, la profession et selon les raisons de la demande.

Tableau III : Répartition des usagers selon le sexe

Sexe	Effectifs	Pourcentage (%)
Masculin	**3**	**21,43**
Féminin	**11**	**78,57**
Total	**14**	**100**

L'échantillon d'étude montre que le sexe féminin domine le sexe masculin qui est de 81,25 %. Ça montre que le CPS de Gbegamey est plus fréquenté par les femmes que les hommes.

Tableau IV : Répartition des usagers selon la profession

Titre	Effectifs	Pourcentages (%)
Revendeuses	9	64,29
Sans activités	4	28,57
Retraités	1	7,14
Total	14	100

La majeurs partie des usagers sur lequel notre échantillonnage est porté sont majoritairement des revendeuses (64,29%) et des sans activités (28,57%).

Tableau V : Répartition des usagers selon la demande

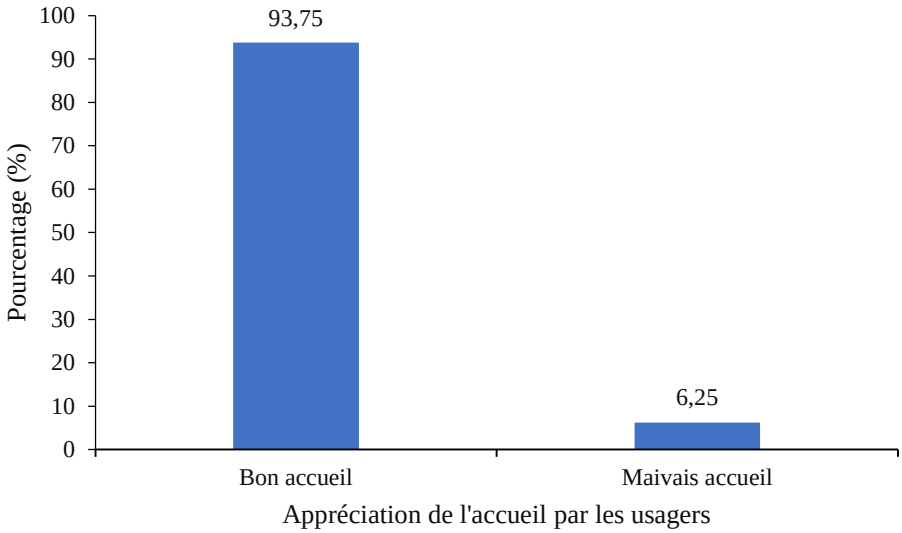
Demande/Problème	Effectifs	Pourcentages (%)
Subsistance	10	71,42
Sanitaires	2	14,29
Fond de commerce	2	14,29
Total	14	100

La principale raison de la demande des usagers de la CPS de Gbégmey est le problème de la subsistance.

3-1-3. La satisfaction des usagers

Nous allons d'abord partir de l'appréciation de l'accueil par les usagers, ensuite débouché sur l'appui financier pour finir sur le degré de satisfaction des usagers du CPS Gbégamey.

3-1-3-1. L'appréciation de l'accueil par les usagers



<u>Graphique 1</u> : Répartition des usagers selon l'appréciation de l'accueil

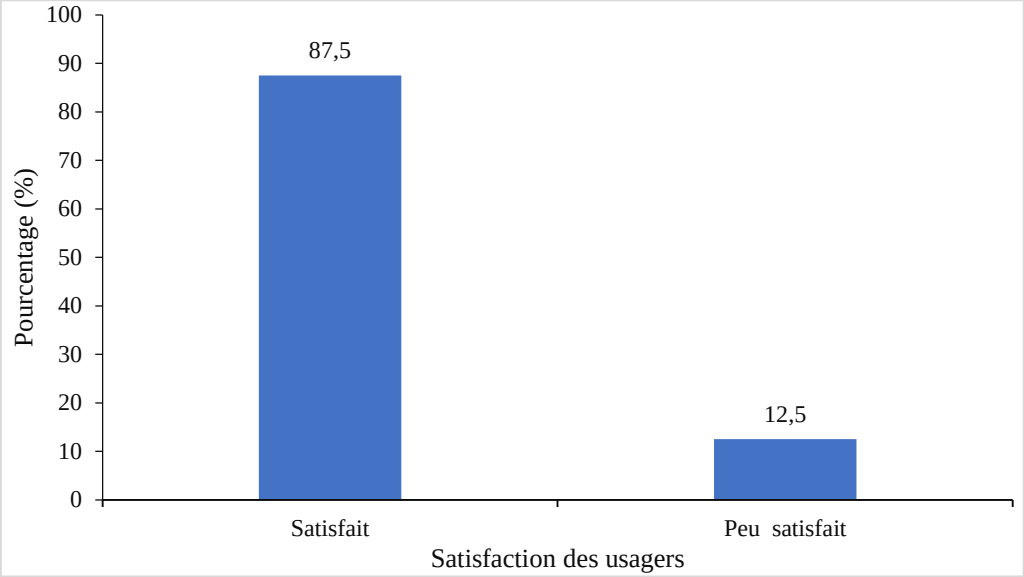
Selon la majorité des enquêtés l'accueil des assistants sociaux de Gbégamey est bon (93,75%). Ils affirment également avoir eu un entretien avec un assistant social.

<u>Tableau VI</u> : Répartition des usagers qui ont obtenu un appui financier auprès du CPS

Appui financier	Effectifs	Pourcentage (%)
Obtenus	14	100,00
Non obtenus	0	00,00
Total	14	100

En examinant le tableau, nous constatons que 100% des usagers enquêtés ont reçu un appui financier de la part du CPS.

3-1-3-2. Degré de satisfaction des usagers



<u>Graphique 2</u> : Répartitions des usagers selon leurs degrés de satisfaction

La majorité des usagers enquêtés dit être satisfaite des actions du CPS, soit une proportion de 87,50%.

<u>Tableau VII</u> : La satisfaction du CPS des actions menées envers les usagers

Nous allons partir des résultats escomptés pour finir sur la satisfaction des actions menées par le CPS

Résultats escomptés	Effectifs	Pourcentage (%)
Obtenus	12	85,71
Non obtenus	2	14,29
Total	14	100

L'interprétation de ce tableau montre que les résultats escomptés ne sont toujours pas obtenus des résultats satisfaisants.

3-2. Aspects qualitatifs

3-2-1. L'accueil et l'entretien

A la question de savoir comment se déroule l'accompagnement social des familles en situation difficile

Nous avons constaté que l'accompagnement social des familles en situation difficile se déroule par l'accueil et débauche sur l'entretien. Ainsi tous les assistants sociaux intervenus sur cette question confirment que l'accompagnement commence par l'accueil et débauche sur

l'entretien. De même les patients bénéficiaires d'un accompagnement du centre déclarent avoir été accueillies et entretenues la première fois qu'ils sont venus dans le centre pour demander de l'aide. Mais ils souhaiteraient que l'entretien se déroule dans une condition meilleure.

Madame M. assistante sociale affirme ceci : « *L'accompagnement social des familles en situation difficile commence d'abord à partir de la manière d'accueillir, après l'accueil il faut venir sur l'entretien discuter avec la personne, chercher à savoir ce qui l'a amené vers toi et recueillir plus d'information sur sa situation » Extrait d'entretien du 21-11-2018*

Madame A. affirme ceci : «*Quand je suis au centre, elle m'a salué et m'a demandée de s'assoir, elle m'a demandée la raison de ma visite, j'ai narré ma situation et elle m'a donnée quelques conseils. Elle m'a rassurée que le centre va m'aider mais de partir qu'elle va m'appeler »* Extraire d'entretien

De ces extraits, il ressort que dans les CPS l'accompagnement sociale des familles en situation difficile commence à partir de l'accueil et débauche sur l'entretien

Ce qui confirme notre première hypothèse : l'accueil et l'entretien favoriseraient l'accompagnement social des familles en situation difficile

3-2-2 L'appui financier, l'action phare pour la satisfaction de la demande des familles en situation difficile

Les assistants sociaux affirment qu'ils font des appuis financiers aux familles en situation difficile afin de les aider à sortir de leurs situations après avoir vérifié la véracité de ce que ces derniers ont dites au cours de l'entretien. Les patients aussi déclarent avoir bénéficié d'un appui financier de la part du centre social.

Madame N. assistante sociale : « *On fait l'enquête sociale au domicile de la famille pour voir la véracité des informations recueillir au cours de l'entretien et lui fait un appui pouvant lui permettre d'exercer une activité et après on fait le suivi*. » Extrait d'entretien du 23-11-2018

Madame D. vendeuse de bouillie affirme ceci : « *Après il est venu chez moi et m'a encore posé des questions et au voisin et c'est après ça qu'il m'a dit d'amener ma carte LEPI et attestation de résidence pour me faire un dossier pour prendre de l'agent. Mais de temps en temps il vient voir comment mon commerce marche*". Extrait d'entretien du 22-11-2018

De ces extraits, il ressort que l'appui financier permet aux CPS de satisfaire les familles en situation difficile.

A la question de savoir obtenez-vous les résultats escomptés ?

Nous constatons que les résultats escomptés ne sont pas toujours obtenus

Madame M. assistante sociale affirme ceci : « *pas tous mais la majorité y arrive* Extrait d'entretien du 21-11-2018

Madame N. assistante affirme ceci *« on obtient les résultats escomptés, même si ce n'est pas à 100%, on obtient.* » Extrait d'entretien du 23-11-2018

De ces extraits, il ressort que le CPS n'arrive pas à satisfaire totalement les familles en situation difficile.

A la question de savoir êtes-vous satisfaite par l'action du CPS ?

Tous les enquêtés ont répondu oui, soit un pourcentage de 100%

Madame S. revendeuse d'ananas affirme ceci : « *je suis satisfaite de ce qu'ils m'ont fait et c'est grâce à ça que j'ai loué, j'arrive à envoyer de l'argent au village pour mes enfants et me soigné quand je tombe malade* » Extrait d'entretien du 22-11-2018

De cet extrait, il ressort que les familles sont satisfaites de l'appui financier que le CPS leurs octrois

Ce qui confirme notre deuxième hypothèse : l'appui financier, l'action phare pour la satisfaction de la demande des familles en situation difficile.

D'après l'analyse des résultats des enquêté, nous constatons qu'à l'accueil et l'entretien s'ajoute l'appui financier qu'octroie le CPS aux familles en situation difficile.

De tout ce qui précède, nous pouvons dis que nos deux hypothèses sont validées.

3-3. Discussion

Hypothèse 1 : L'accueil et l'entretien favoriseraient l'accompagnement des familles en situation difficile

Après analyse nous pouvons dire que l'accueil et l'entretien permet aux usagers de se confier aux assistants sociaux. Et de se faire aider par ces derniers. Grâce à l'accueil et l'entretien, l'assistant social met l'usager en confiance afin d'avoir les informations nécessaires sur la situation et de savoir comment aider ce dernier.

L'intervention sociale d'aide à la personne part de la personne - usager du service social - de ses besoins et sa situation. Elle cherche à développer une méthode participative avec la personne dans « l'objectif d'améliorer sa situation, ses rapports avec l'environnement, voire de les transformer ». L'accompagnement social s'inscrit dans ce processus. Le professionnel n'est pas seulement « à côté de » ou « avec », il est aussi dans la compréhension

profonde d'une personne et dans la recherche, avec elle, de solutions existantes, ou à créer, pour améliorer sa situation. (Roberts, C. 1995)

Dès l'instant de la rencontre, s'amorce le recueil des données qui va permettre à l'intervenant social de connaitre de mieux en mieux la personne, ses désirs, ses capacités comme ses difficultés, et, par là même en comprenant mieux ses attitudes et les atouts dont il dispose. Ainsi, c'est à travers l'entretien que l'AS parvient dès les premières rencontres à engager avec l'usager une relation d'aide. Pour ce faire il doit être bien préparé et se mener dans un lieu adéquat. (Avossevou, B. A. 2016)

L'accompagnement social est la démarche qui vise à aider les personnes en difficulté à résoudre les problèmes générés par des situations d'exclusion, et à établir une relation d'écoute, de soutien de conseil et d'entraide. (Palama, S. 2005).

Hypothèse 2 : L'appui financier serait l'action phare pour la satisfaction de la demande des familles en situation difficile au CPS de Gbegamey.

Abordons la satisfaction des familles à travers l'appui financier du CPS.

100% des familles enquêtées affirment être satisfaits de l'appui financier offert par le centre de promotion social. Mais en analysant leurs situations actuelles, nous constatons qu'ils ont encore des problèmes, et qu'ils ne sont donc pas totalement satisfaits. Cette situation pourrait être expliquée par le fait que ces usagers obtiennent enfin de compte ce qu'ils ont souhaité au moment de la demande. Ceci rejoint Koussihouede S. cité par Avossevou, B. (2016). qui affirme que « bien que les usagers se disent être satisfaites des prestations des CPS, ils ne manquent pas de formuler des critiques très pertinentes à l'encontre des dites prestations ». Ainsi bon nombre des familles enquêtées reviennent au CPS pour une autre demande. Ceci prouve encore que leurs satisfaction n'est pas totale. Ce constat rejoint celui de Edjekpoto, S. (2003) qui, dans sa recherche a constaté que près de la moitié (42,5%) des indigents reviennent solliciter encore l'aide sociale à cause de la mévente ou de la faillite. Ainsi, aider les personnes à faire face à leurs difficultés familiales ou de logement, ou même de santé, sans adresser la question de l'emploi et des revenus, ne permet d'obtenir que des résultats partiels dans chaque secteur considéré et expose le bénéficiaire à un risque de retour en arrière (Cervera &al. 2017). L'accompagnement social s'exerce dans le cadre de dispositifs d'action publique ou d'associations poursuivant des objectifs sociaux, d'insertion, de formation, d'éducation ou médicosociaux avec pour objectif, l'acquisition d'une autonomie du bénéficiaire dans le secteur considéré, et de pratiques qui permettent à ce dernier de réaliser des actions sans avoir recours à l'appui d'un tiers.

Dans un tel contexte, il conviendrait de doter les CPS de plus de moyens financiers et matériels et d'impliquer certains professionnels d'autre corps de métier. Exemple, s'il y avait un psychologue dans les centres de promotion sociale, cela aurait permis de détecter tous les non-dits et les problèmes invisibles de l'instant, et de leur apporter des approches de solutions avant l'octroi du secours proprement dit. Ces constats nous permettent de reconnaitre la nécessité d'un psychologue au sein des CPS pour anticiper sur l'efficacité du dispositif utilisé lors des prestations dans les CPS.

Ce travail nous as permis de comprendre que les assistants sociaux utilisent l'accueil, l'entretien et l'appui financier pour accompagner des familles en situation difficile. Mais cela ne suffit pas pour un accompagnement adéquat. L'accompagnement est donc un parcours avec autrui, vers un objectif fixé, dans une relation de proximité où le bénéficiaire est amené à développer ses capacités d'émancipation. Mais dans la pratique, on constate que peu de travaux finalement vérifient l'augmentation de ces « capacités d'émancipation » car ils sont très peu nombreux, les auteurs à étudier la dimension relationnelle et émotionnelle de l'accompagnement dans notre pays.

3-4. Approches de solution

- Doter les CPS de plus de moyen financier
- Après le recrutement des assistants sociaux donner leurs une formation sur l'accompagnement avant la prise de fonction
- Doter les CPS d'au moins un psychologue en les recrutant dans la fonction publique
- Doter les centres des équipements nécessaires
- Aménager les bureaux afin de mettre les usagers dans des conditions plus favorables pour la relation d'aide et d'écoute

A l'endroit des usagers

- Donner toutes les informations sur votre situation sans réserve

Conclusion

Au cours de notre stage, nous avons acquis d'importantes connaissances en matière de procédures administratives et de prise en charge des personnes vulnérables. Ce contact avec les réalités du terrain nous ont permis de mettre en pratique nos compétences théoriques et d'acquérir de l'expérience. Ceci nous a permis de connaître l'importance de celui-ci.

Cependant, le CPS est confronté à bien d'autres difficultés qui ne favorise guère l'efficacité de ces actions en faveur des populations et des couches vulnérables. Quant à nous, nous n'avons pas effectué ce stage sans difficultés. Mais nous avons pu les surmonter avec le temps.

Durant notre stage, nous avons assisté à quelques entretiens avec le personnel du Centre afin de donner notre point de vue sur la manière dont se faire l'accompagnement des personnes vulnérables.

Ainsi pour pouvoir analyser l'accompagnement des familles en situation difficile, nous avons eu a utilisé la recherche documentaire, l'observation participante et l'entretien afin de mieux comprendre comment les AS aident ces familles à s'en sortir.

Les résultats de cette recherche nous ont permis de comprendre que les AS utilisent l'accueil, l'entretien et l'appui financier pour accompagner les familles en situation difficile. Mais force est de constater que la majorité de ces familles reviennent redemandé encore de l'aide. À cause de moyen financier et matériel.

Il faut donc plus de moyen au Centre de Promotion Social afin de mieux satisfaire les usagers et aussi l'aide d'un psychologue est indispensable pour un accompagnement adéquat

.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUE

Avossevou, B. A. B. (2016). Pratique de l'enquête sociale dans le processus de prise en charge des usagers par les assistants sociaux dans les CPS de Cotonou. [Mémoire de licence, Ecole Supérieure des Assistants Social, Université d'Abomey Calavi].

Bouquet, B. et Garcette**,** C. (2018). *Méthodologie de l'intervention en travail social.* Rennes, France : Presse de l'EHESP. p.63-89

Boutinet, J-P. (2009). L'ABC de la VAE. https://www.editions-erse.com/ouvrage/2383/l-abc-de-la-vae

Boutinet, J-P., Bourdoncle, R., Gonnin-Bolo, A. (2009). L'accompagnement dans la formation. ''Entretien''. Revue : Recherche et formation, numéro 62, p.109-124. https://doi.org/10.4000/rechercheformation.437

Cervera, M., Céline, E., Renaud, H., Jung-Loriente, C., Le Gall, R. (2017). Analyser les effets de l'accompagnement social des Caf sur les publics : une approche par les capabilités et lebien-être. [Rapport de recherche] 224, Dossier d'Etude CNAF.

Darwin, C. (1859). L'origine des espèces par le moyen de la sélection naturelle, ou la préservation des races favorisées dans la lutte pour la vie. John Murray

Edjekpoto, S. **(**2003**).** Impact de l'accompagnement social des personnes indigentes dans les CPS de Placodji et de Suru-Léré de 1997 à 2002. [Mémoire de licence, Ecole Supérieure des Assistants Social, Université d'Abomey Calavi].

Doron, R. ; Parot, F. (2000). Dictionnaire de psychologie, PUF, Paris.

JACQUEY-VAZQUEZ, B. (2018). L'accompagnement social. [Rapport de capitalisation IGAS], République Française. https://scholar.com

Lavoie, L. (1993). L'accompagnement, l'écoute des valeurs et la pratique de la psychologie des relations humaines. automne vol.4 (n°2), p103-126. https://www.Usheerbrooke.ca/psychologie

Le Robert. (2022).Accompagnement social Dans Petit Robert : Dictionnaire de la langue française (p.14). Paris, France : Le Robert.

Lissa, W. (2011). Analyse du projet d'intervention pour la prise en charge psychosociale des usagers dans les CPS. [Mémoire de licence, Ecole Supérieure des Assistants Social, Université d'Abomey Calavi].

MFSN, (2011). Normes et standards des prestations de service en action sociale, 105p

Palama, S. (2005). Optimiser l'accompagnement social des familles en situation d'exclusion pour favoriser l'exercice de leurs droits. [Mémoire de l'école nationale de la santé publique, Rennes, 89p. https://documentation.ehesp.fr/doc-num.php/3Fexplnum-id/3D4933&sa]

Paul, M. (2004). L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique. L'Harmattan, 351p

Paul, M. (2009). Accompagnement. Dans : Jean-Pierre Boutinet éd., L'ABC de la VAE (pp.53-54). Toulouse, France : Erès. http://doi.org/10.3917/eres.bouti.2009.01.0053''

Paul, M. (2012). L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique.

Relandeau, A. Cherubini, N. Didier Sevet, C. et Lafrenière, A. (2010). Accompagnement social personnalisé : Réflexions, méthode et outils d'une approche en travail social de proximité. Guide méthodologique de Handicap International, Pôle publication, Professionnelles, Catherine Dixon. ISBN : 978-2-909064-34-5

Roberts, C. (1995).Accompagnement : une fonction de travail social [Accompaniment : A function of social work]. Revue internationale de l'action sociale, 54(1)

Service Régional de la Statistique et de la Démographie de Saint-Louis (2013). Situation économique et social régionale. Agence Nationale de la Statistique et de la Démographie. www.ansd.sn

Urbain-Social. (2006). Réseau d'échanges d'idées et de méthodes pour des actions de développement http://www.interaide.org/pratiques/pages/urbain/social/social.html

ANNEXES

Annexe a

Liste des pièces constitutives des dossiers de secours

Dossiers / Pièces à fournir

1) Secours canne blanche
Une demande manuscrite
Un certificat médical
Une enquête sociale
Une attestation de résidence
Une photo

2) Secours prothèse et orthèse
Une demande manuscrite
Une enquête sociale
Une photo complète descriptive du handicap
Un devis de l'appareil sollicité
Une attestation de résidence

3) Secours tricycle
Une demande manuscrite
Un certificat médical spécifiant le besoin en ce moyen de déplacement
Une enquête sociale
Une photo complète
Une attestation de résidence ou certificat de vie et de charge du requérant ou de ses parents
Un certificat de scolarité/d'apprentissage

4) Secours Indigents
Une demande manuscrite
Une enquête sociale
Un certificat de vie et de charge de l'intéressé
Un certificat de décès du père ou de la mère
Un certificat de scolarité ou d'apprentissage pour chaque enfant à charge

Un devis si projet éventuel et ou deux factures pro-forma pour tout équipement
Une attestation de résidence
Une photo

5) Secours immédiats Une enquête sociale
Une photocopie de la carte d'identité nationale ou carte LEPI
Fiche d'état de paiement (à remplir au CPS en trois exemplaires).

6) Secours triplés
Une demande manuscrite
Une enquête sociale
Une attestation de résidence
Une photo ensemble des triplés
Les actes de naissance ou photocopie légalisées des fiches de naissance des triplés
Une attestation de résidence
Un certificat de vie et de charge

7) Secours sinistres
Une demande manuscrite
Une enquête sociale
Une attestation de résidence
Une liste chiffrée des objets consumés
Un procès-verbal ou certificat d'incendie ou attestation d'incendie de la gendarmerie
Une photo du sinistre

8) Secours enfance malheureuse
Une demande manuscrite
Une enquête sociale
Les certificats de décès des parents pour les orphelins
Un certificat de résidence du tuteur
Un certificat de vie et de charge des enfants à charge du tuteur
Un certificat de scolarité ou d'apprentissage de l'enfant
Une photo de l'enfant
Un certificat ou attestation d'abandon délivré par l'officier d'Etat civil du lieu de résidence

9) Appuis OEV

Un acte de naissance

Une enquête sociale

Une photo

Une fiche d'OEV à remplir au CPS

10) Appuis sanitaire Une enquête sociale

Une attestation de résidence

Un certificat d'indigence

Source : Rapport de stage de Richard K.

Annexe b

Grille d'entretien du personnel du CPS

Nom

Prénom (s)

Âge

Sexe

Situation matrimoniale

Qualification

Section

Expérience professionnelle

1- comment définissez-vous l'accompagnement social ?

.....

.....

.....

2- expliquer nous de façon pratique comment se déroule l'accompagnement social des familles en situation difficile ?

.....

.....

.....

3- a quoi sert l'accompagnement social ?

.....

.....

.....

4- expliquer nous un peu la démarche que vous suivez pour accompagner les familles en situation difficile

.....

.....

.....

5- quel est l'élément le plus important de l'accompagnement social de ces familles ?

.....

.....

.....

6- au cours de l'entretien, quelles sont les informations que vous recherchez ?

.....

.....

.....

7- dites nous, quelle est la part de contribution des familles dans le processus d'accompagnement ?

.....

.....

.....

8- obtenez vous souvent les résultats escomptés ?

.....

.....

.....

9- quelles sont les actions que vous ménez à l'endroit de ces familles ?

.....

.....

.....

10-Quelle est l'action le plus fréquent ?

.....

.....

.....

11- qui s'occupe de l'exécution des actions retenues ?

.....

.....

.....

12- les familles participent à la résolution de leurs problèmes ? Comment ?

.....

.....

.....

13- les familles s'en sortent satisfaite ?

.....

.....

.....

14- quand arrêtez- vous l'accompagnement auprès de ces familles ?

.....

.....

.....

15- quelles sont les difficultés que vous rencontrez au cours de l'accompagnement de ces familles ?

.....

.....

.....

16- que pensez vous qu'on peut faire pour mieux satisfaire les familles en situation difficile ?

.....

.....

.....

Annexe c

Grille d'entretien des usagers

Nom

Prénom (s)

Sexe

Situation matrimoniale

Profession

1- expliquer nous comment le CPS vous avez reçu pour la première fois que vous êtes venu ?

.....

.....

.....

2- avez vous eu un entretien avec l'assistant social ?

.....

.....

.....

3- Comment procède t'il pour que vous lui donnez les informations qu'il faut ?

.....

.....

.....

4- Suite à vos informations quelles sont souvent leurs réactions ?

.....

.....

.....

5- après que vous donnez vos informations qu'est-ce qu'ils vous demandent de faire ?

.....

.....

.....

6- Quand vous faites ce qui est demandé, ils font quoi en retour ?

.....

.....

.....

7- après leurs actions, quels sont vos sentiments ?

.....

.....

.....

Annexe d

Organigramme du cps.

Le CPS de Gbégamey est un service social polyvalent de secteurs, sous la tutelle de la Direction Départementale des Affaires Sociales et de Microfinance de l'Atlantique et du Littoral (DDASMF AT-LITT). Le présent organigramme prend uniquement en compte le personnel du CPS

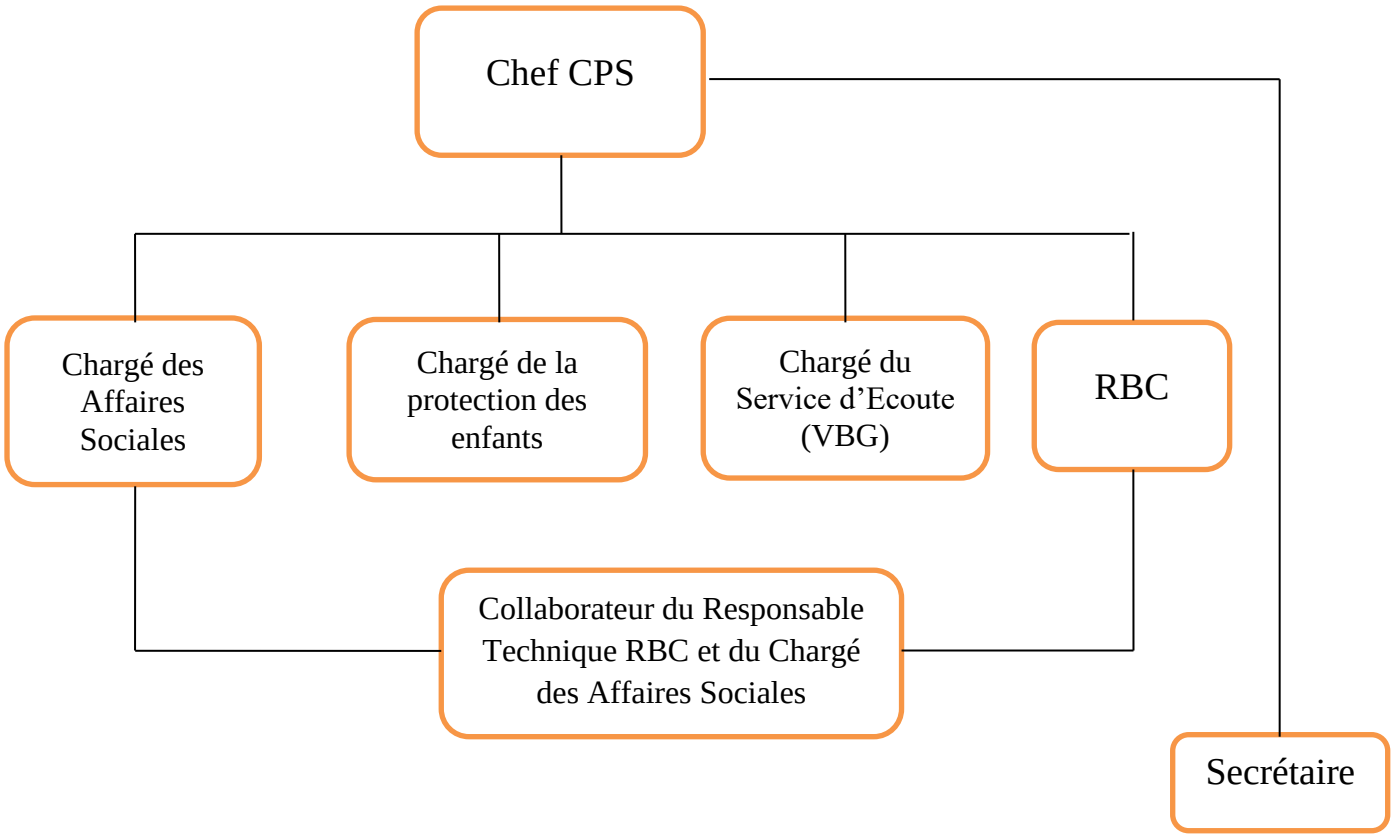


Table des matières

SOMMAIRE 2

IN MEMORIUM 3

REMERCIEMENTS 4

LISTE DES FIGURES 5

Résumé 8

Abstract 8

INTRODUCTION 9

CHAPITRE 1 : CADRE INSTITUTIONNEL ET DEROULEMENT DU STAGE 10

1-1. Présentation du CPS 10

1-1-1. Historique et situation géographique du CPS Gbégamey 10

1-1-2. Ses missions 10

1-1-3. Les activités du CPS 10

1-1-4. Les ressources du CPS 14

1-1-5. Méthodes d'intervention 14

1-1-6. Structures partenaires du CPS 15

1-2. Bilan des activités effectuées au cours du stage 15

1-2-1. Rôle assumé au cours du stage 15

1-2-2. Les activités effectuées 15

1-2-4. Difficultés 17

1-2-5. Suggestions 17

CHAPITRE 2: CADRE THEORIQUE DE LA RECHERCHE ET APPROCHE METHODOLOGIQUE 18

2-1. Cadre théorique 18

2-2. Problématique 18

2-3. Objectif de la recherche 19

2-3-1. Objectif général 19

2-3-2. Objectifs spécifiques 20

2-4. Hypothèse de la recherche 20
2-4-1. Hypothèses Générale 20
2-4-2 Hypothèses spécifiques 20
2-5. Clarification conceptuelle 20
2-5-1. Accompagnement social 20
2-5-2. Famille en situation difficile 21
2-6. Revue de littératures 22
2-7. Approche méthodologique 26
2-7-1. Nature de l'étude 26
2-7-2. Population cible et échantillonnage 26
2-7-2-1. Population cible 26
2-7-2-2. Echantillonnage 27
2-7-3. Techniques et collecte des données 27
2-7-3-1. L'observation 27
2-7-3-2. Guide d'entretien 27
2-7-3-3. La recherche documentaire 27
2-7-4. Traitement des données 27
2-7-5. Difficultés rencontrées 28
CHAPITRE 3 : PRESENTATION DES RESULTATS, ANALYSE ET DISCUSSION 29
3-1. Présentation des résultats et analyse 29
3-1-1. Aspects qauantitatifs 29
3-1-2. Identification des usagers du Centre de Promotion sociale de Gbegamey 29
3-1-3. La satisfaction des usagers 30
3-1-3-1. L'appréciation de l'accueil par les usagers 31
3-1-3-2. Degré de satisfaction des usagers 32
3-2. Aspects qualitatifs 32
3-2-1. L'accueil et l'entretien 32

3-2-2 L’appui financier, l’action phare pour la satisfaction de la demande des familles en situation difficile 33

3-3. Discussion 34

3-4. Approches de solution 37

Conclusion 37

REFERENCES 38

ANNEXES 40

Table des matières 50