

Comment organiser des formations aux premiers secours à destination de personnes vulnérables

Guide d'action à l'usage des délégations départementales et territoriales de la Croix-Rouge française

SOMMAIRE

GLOSSAIRE	4
PREAMBULE A L'ADAPTATION FRANCAISE	5
INTRODUCTION	7
COMMENT UTILISER CE GUIDE D'ACTION	9
1. IDENTIFIER LE PUBLIC CIBLE	11
2. EVALUER LES BESOINS	13
3. REALISER UN PROJET PILOTE	15
4. PLANIFIER UNE ACTIVITE AVEC DES PARTENAIRES	17
5. PUBLICITE ET MARKETING	23
6. CONTROLE, EVALUATION ET COMPTE-RENDU	25
7. VIABILITE	27
8. AMELIORER LES CONDITIONS DE VIE DES PERSONNES	29
RESUME ET CONCLUSION	31

GLOSSAIRE

- CR :** Croix-Rouge
- CRf :** Croix-Rouge française
- FICR :** Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
- INSEE :** Institut national de la statistique et des études économiques
- SDF :** Sans domicile fixe
- VIH :** Virus de l'immunodéficience humaine

PRÉAMBULE À L'ADAPTATION FRANÇAISE

Le présent document est la synthèse d'un document publié par un groupe de travail du Réseau européen pour l'éducation aux premiers secours sous la direction de la Croix-Rouge britannique*.

Pourquoi diffusons-nous ce document ?

Ce guide d'action constitue un bel outil pour tous les acteurs de la CRf désireux de mettre en place des formations aux premiers secours à destination de personnes vulnérables.

Face à ce public cible, déjà soumis au quotidien à des difficultés spécifiques, on ne peut se permettre l'improvisation ou la création de faux espoirs. Ici, peut-être encore plus qu'ailleurs, il importe de conduire le projet avec sérieux afin de répondre à des besoins précis et ce à long terme. C'est l'objet de **ce document qui propose une méthodologie précise, facilement utilisable par notre réseau** : comment identifier un public vulnérable, évaluer ses besoins, réaliser un projet pilote, mettre en place des partenariats, ...

Chaque chapitre est consacré à une étape de ce processus. Pour en faciliter la compréhension, chaque étape est illustrée d'une étude de cas tirée de l'expérience de la CR britannique, celle-ci ayant appliqué la démarche présentée ici pour développer une formation aux premiers secours à destination des personnes handicapées.

En France, la formation aux premiers secours des personnes handicapées fait partie de nos priorités, comme en témoigne la publication du guide pédagogique « Autrement capables ». Destiné aux moniteurs de premiers secours, le guide pédagogique doit permettre d'accueillir les personnes handicapées dans les meilleures conditions.

Les deux documents, le guide pédagogique « Autrement capables » et le guide d'action « Activités de premiers secours avec des personnes vulnérables », forment ainsi un ensemble cohérent pour vous permettre de répondre à notre objectif commun : former tous nos concitoyens à la prévention et aux premiers secours.

La publication de ce document intervient dans le cadre du développement à la CRf des formations à destination des personnes handicapées. Mais **sa méthodologie s'applique à tout public dit vulnérable**. Rappelons simplement que l'objet n'est pas tant de concevoir de nouvelles formations, mais de proposer les formations existantes à de nouveaux publics. Cela peut, dans certains cas, nécessiter des adaptations de la formation dans la forme (jamais dans le contenu, défini par des référentiels). Toutes les initiatives locales sont les bienvenues, mais il importe de faire remonter vos expériences afin qu'elles puissent bénéficier à l'ensemble du réseau.

** Le document d'origine a été publié sous le titre « First aid activities with vulnerable people ». Afin de rendre la lecture de ce document aisée et directement exploitable, nous avons supprimé les parties trop éloignées de la réalité française. De même, nous avons adapté certains éléments afin de rendre compréhensible le processus mis en place et d'éviter tout malentendu.*

INTRODUCTION

Les premiers secours sont l'un des plus beaux actes d'humanité et constituent un élément fondamental des principes du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. En augmentant le nombre de personnes en mesure de sauver des vies grâce à leur connaissance des premiers secours, nous contribuons activement et significativement à rendre la société plus résiliente* et plus à même de faire face à des crises.

Une attention particulière doit être portée aux « personnes vulnérables », celles qui courent un risque en raison de situations qui menacent leur survie ou leur capacité à vivre avec un minimum de sécurité socio-économique et de dignité humaine. Quoiqu'il en soit, **les personnes vulnérables (ainsi que leur famille et leurs amis) pourraient également jouer un rôle actif et épanouissant en élargissant la portée de notre action et en orientant notre travail de façon à ce que nos ressources soient utilisées de la façon la plus efficace et la plus appropriée possible.** En effet, les personnes vulnérables qui s'impliqueraient dans les activités de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge pourraient non seulement être amenées à sortir de leur situation et avoir leur mot à dire dans la société, mais également posséder une meilleure estime et confiance en elles du fait d'être bénévoles.

* Le mot résilience désigne de manière générale la capacité d'un organisme, d'un groupe ou d'une structure à s'adapter à un environnement changeant. C'est la capacité d'un individu à récupérer un fonctionnement psychique et physique après avoir subi une perturbation majeure telle qu'un accident ou une catastrophe.

COMMENT UTILISER CE GUIDE D'ACTION

Objectif

Ce guide d'action a été élaboré par un groupe de travail du Réseau européen pour l'éducation aux premiers secours sous la direction de la Croix-Rouge britannique. L'objectif est d'aider et d'encourager toutes les Sociétés nationales à remplir la mission du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge qui consiste à utiliser les premiers secours pour développer la résilience des personnes les plus vulnérables.

Ce document présente une démarche. Il répond directement à l'Agenda mondial¹ de la FICR qui identifie comme un de ses quatre principaux objectifs :

« Accroître la capacité des communautés locales, de la société civile et de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge à faire face aux situations de vulnérabilité les plus urgentes. »

La formation aux premiers secours des personnes vulnérables, immédiatement utile en cas de situation d'urgence ou d'exception, comporte aussi des effets positifs s'inscrivant dans le quotidien de ces personnes : rendre à celles-ci leur dignité, valorisation des participants à la formation par la délivrance d'un diplôme (souvent le seul ou le premier), redonner du sens dans le champ de la citoyenneté.

Contenu

Ce document est un outil conçu pour aider les acteurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge à :

- identifier des groupes cibles,
- identifier les besoins,
- identifier les ressources et le savoir-faire/savoir-être requis,
- planifier un programme ou une activité,
 - déterminer comment l'inscrire dans la durée,
 - le/la mettre en œuvre,
 - le/la contrôler et l'évaluer.

Il aborde également les sujets qui ont un impact sur l'efficacité de l'action comme :

- les liens avec d'autres programmes et activités,
- le financement,
- la viabilité,
- la publicité et la sensibilisation,
- les partenaires.

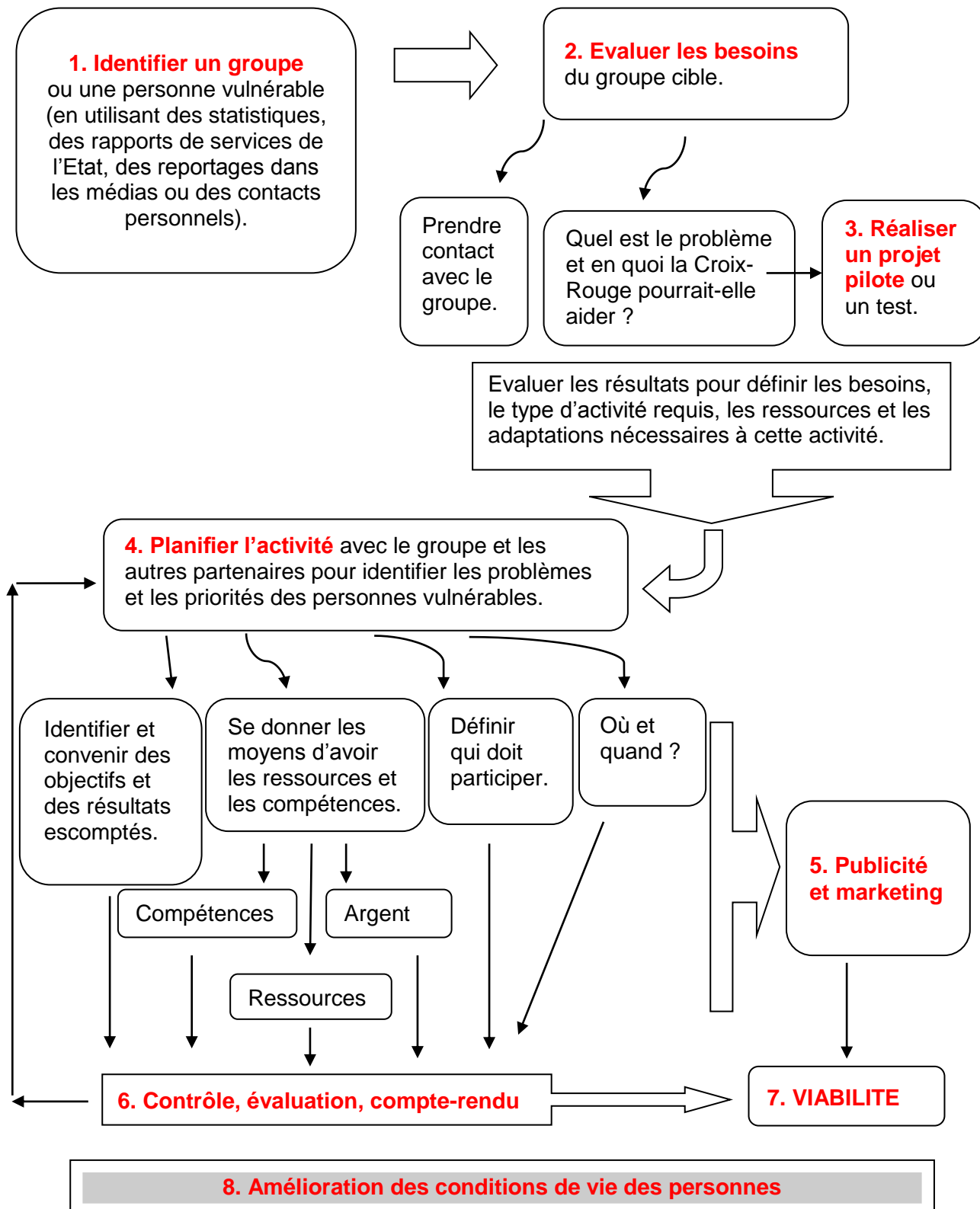
Pour vous aider dans votre réflexion/action, **ce guide d'action vous propose un processus qui peut être mis en application pour créer des activités réussies auprès de groupes identifiés**. Il est recommandé aux unités locales de suivre ce processus lorsqu'elles étudient la façon dont elles doivent démarrer l'activité de premiers secours avec un public cible.

¹ Les autres objectifs sont les suivants :

- réduire le nombre de décès, blessures et conséquences de désastres
- réduire le nombre des morts et des malades et atténuer les effets des maladies et des urgences de santé publique
- réduire l'intolérance, la discrimination et l'exclusion sociale et promouvoir le respect de la diversité et de la dignité humaine

→ SCHEMA DU PROCESSUS PRECONISÉ

En rouge, les titres des étapes décrites dans la suite du document



1. IDENTIFIER LE PUBLIC CIBLE

Qui est vulnérable ?

Le Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge estime que, plus il y aura de personnes formées aux premiers secours et capables de les mettre en œuvre, plus la société sera résiliente.

Par ailleurs, les Sociétés nationales sont souvent les mieux placées pour travailler avec différents types de personnes vulnérables étant donné qu'elles n'ont pas les mêmes barrières politiques que d'autres organisations ou gouvernements. En effet, grâce aux principes fondamentaux du Mouvement, les Sociétés nationales peuvent orienter leur travail dans cette direction.

Une enquête sur les activités de premiers secours menées par les différentes Sociétés nationales a permis d'identifier les catégories suivantes de « personnes vulnérables » (liste non exhaustive) :

- les personnes handicapées (y compris déficiences sensorielles et physiques, troubles de la santé mentale),
- les SDF et les mal-logés,
- les prisonniers,
- les personnes dépendantes aux drogues,
- les jeunes issus des quartiers difficiles,
- les personnes présentant des maladies ou des risques de santé particuliers (maladies orphelines, VIH...),
- les minorités et les groupes ethniques,
- les personnes vivant en milieu rural isolé.

Identifier les personnes vulnérables

Les statistiques des services gouvernementaux et des collectivités territoriales, les rapports de groupes de pression, les médias nationaux et locaux constituent des sources utiles pour identifier les personnes les plus vulnérables de la société.

Les membres de la Croix-Rouge/du Croissant-Rouge, eux-mêmes, observent et connaissent des problèmes particuliers, des faiblesses de dispositifs d'assistance ou l'absence de services auxquels sont confrontés des personnes de leur environnement.

Quelle que soit la manière dont le groupe ou la personne est identifié(e), **la méthode de communication avec ces groupes et ces personnes est essentielle pour comprendre la véritable nature de la vulnérabilité et, de ce fait, l'approche que doit adopter la Croix-Rouge pour être efficace.**

Il existe de nombreuses organisations qui pourraient aider les unités locales de la Croix-Rouge à entrer en relation avec le public cible. Renseignez-vous auprès de centres communautaires, de foyers, d'autorités locales, d'associations caritatives, de cabinets médicaux, de dispensaires communautaires, d'écoles, d'institutions religieuses et d'associations pour le logement.

Il est important de :

- ne pas présenter le projet comme si la CRf avait besoin de cibler ce groupe de façon à l'ajouter à sa liste de « bénéficiaires ».
- ne pas faire de suppositions au sujet de la capacité ou de l'intérêt des personnes à agir et ne pas les stéréotyper en fonction de leur culture ou de toute perception que vous avez de leur vulnérabilité.
- proposer de tester une activité de façon à ce que les personnes concernées puissent voir à quoi cela correspond et effectuer les modifications nécessaires par la suite. Expliquez bien comment une activité peut être adaptée pour répondre aux besoins spécifiques des personnes vulnérables.
- présenter clairement les opportunités que la CRf pourrait proposer, au-delà de l'activité en elle-même, comme faire prendre conscience de l'existence d'autres services, de l'éducation par les pairs ou des possibilités de volontariat.
- rester ouvert aux nouvelles idées, chercher des solutions en étant créatif.

Etude de cas / Premiers secours pour les personnes handicapées* Identifier le groupe

UN CRÉNEAU INOCCUPÉ SUR LE MARCHÉ – UN PUBLIC EXCLU DES FORMATIONS CLASSIQUES

- Au Royaume-Uni, si une personne souhaite se former aux premiers secours, elle peut contacter la Croix-Rouge britannique pour obtenir des informations sur les cours.
- **Grâce aux demandes de formation formulées directement par des personnes handicapées et aux études de marché réalisées, la Croix-Rouge britannique a identifié les personnes handicapées comme étant un groupe à qui l'accès à la formation aux premiers secours pourrait profiter.**
- Après avoir contacté d'autres organisations et d'autres prestataires de formation aux premiers secours, **il était évident qu'il y avait un créneau inoccupé sur le marché, que l'offre de services était incomplète et que la plupart des formations aux premiers secours étaient inaccessibles à de nombreuses personnes handicapées.** Cela signifiait qu'elles étaient exclues de l'apprentissage des gestes qui sauvent, un constat inacceptable pour une organisation dont un des principes fondamentaux est l'impartialité.

* L'étude de cas, illustrant les différentes étapes de la démarche proposée, est tirée de l'expérience de la Croix-Rouge britannique.

2. ÉVALUER LES BESOINS

Pourquoi faire une évaluation ?

Évaluer les besoins permet de gagner du temps et aide à :

- identifier les objectifs et les résultats escomptés,
- comprendre le public cible,
- établir un budget prévisionnel,
- obtenir un financement,
- s'assurer que le projet peut être développé de façon durable.

Collecter des informations

Cette évaluation doit permettre de répondre aux questions suivantes :

1. Quel est le besoin de ce groupe ?
2. Comment l'unité locale de la Croix-Rouge peut-elle répondre à ce besoin ?

Exemple de questionnaire d'évaluation des besoins

1. Informations relatives au public cible potentiel
 - a. Pourquoi pensez-vous que ces personnes sont vulnérables ?
 - a. Où se trouvent-elles ?
 - b. Combien de personnes englobez-vous dans ce groupe ?
2. Pourquoi l'apprentissage des premiers secours serait-il bénéfique pour ces personnes ?
En quoi leurs conditions de vie seraient-elles améliorées ?
 - a. Existe-t-il un risque particulier pour ces personnes d'être confrontées à un danger face auquel une connaissance des premiers secours pourrait les aider ?
 - b. Y a-t-il des circonstances qui excluent ces personnes des systèmes d'assistance et de santé existants ?
 - c. Les premiers secours peuvent-ils être associés à un autre thème rendant la formation plus pertinente ?
 - d. La connaissance des premiers secours permettrait-elle à ces personnes de développer leur résilience et de réduire leur dépendance ?
3. La Croix-Rouge est-elle en mesure d'entreprendre une activité de premiers secours avec ce groupe ?
 - a. Comment a-t-elle accès à ce groupe ?
 - b. Le groupe est-il intéressé ?
 - c. Quels sont les frais que cela implique ?
 - d. La Croix-Rouge dispose-t-elle des compétences ou de l'accès à l'expertise nécessaires pour travailler avec ce groupe ?

Etude de cas / Premiers secours pour les personnes handicapées* Evaluer les besoins

Questions posées		Réponses obtenues
Informations relatives au public cible potentiel	Pourquoi est-il vulnérable?	Il n'existe actuellement aucune offre de formation aux premiers secours pour les personnes handicapées. Une personne peut courir un risque d'accident plus élevé en raison de son handicap en comparaison avec un valide.
	Où se trouve-t-il ?	Sur tout le territoire national.
	Combien de personnes font partie de ce groupe ?	Un foyer sur quatre (en Grande-Bretagne) comprend une personne porteuse de handicap. En France, la population vivant à domicile, déclarée « handicapée » est de 3 200 000 personnes. (Source INSEE)
Pourquoi l'apprentissage des premiers secours serait-il bénéfique pour ces personnes ? En quoi leurs conditions de vie s'amélioreraient-elles ?	Existe-t-il un risque particulier pour ces personnes d'être confrontées à un danger face auquel une connaissance des premiers secours pourrait les aider ?	Oui, deux fois plus que tout autre citoyen et notamment en raison de leur handicap. Les rendre compétentes en matière de premiers secours (y compris leur famille et leur entourage) permettrait non seulement de renforcer leur résilience, mais aussi de les aider à sauver la vie d'autres personnes. Par ailleurs, cela leur permettrait de développer leur estime de soi et de gagner en indépendance.
	Y a-t-il des circonstances qui excluent ces personnes des systèmes d'assistance et de santé existants ?	Certaines personnes handicapées peuvent éprouver des difficultés à accéder aux services.
	La connaissance des premiers secours permettrait-elle à ces personnes de développer leur résilience et de réduire leur dépendance ?	Oui
La Croix-Rouge est-elle en mesure d'entreprendre une activité de premiers secours avec ce groupe ?	Comment a-t-elle accès à ce groupe ?	La Croix-Rouge britannique organise des sessions de formation pour le public. En créant des partenariats avec des associations de personnes handicapées, elle pourrait acquérir de nouvelles compétences et disposer des contacts lui permettant de travailler avec ce groupe.
	Le groupe est-il intéressé ?	Oui. Les écoles, organismes et associations contactés souhaitaient s'impliquer dans la planification des activités.
	Quels sont les frais que cela implique ?	Sensibiliser les formateurs aux besoins spécifiques du public cible et leur fournir les ressources nécessaires pour conduire leurs formations.
	La Croix-Rouge dispose-t-elle des compétences ou de l'accès à l'expertise nécessaires pour travailler avec ce groupe ?	Pas encore, mais le projet pourrait inclure des mesures pour les obtenir en travaillant avec des organismes dédiés aux personnes handicapées afin de mieux les comprendre.

* L'étude de cas, illustrant les différentes étapes de la démarche proposée, est tirée de l'expérience de la Croix-Rouge britannique.

3. RÉALISER UN PROJET PILOTE

Objectif d'un projet pilote

Le projet pilote peut vous permettre de tester votre activité sans trop dépenser d'argent et d'énergie. Il peut vous être utile dans bien des domaines comme :

- mieux comprendre si votre activité fonctionne avec le groupe ciblé et si elle est appropriée.
- obtenir des suggestions et un retour de la part du public cible sur les améliorations à apporter à l'activité,
- identifier les compétences et les ressources dans lesquelles vous devez investir,
- démontrer la pertinence de l'activité de façon à obtenir un financement et un soutien de la part de partenaires.

Réaliser un projet pilote

Avant de réaliser un projet pilote, **référez-vous à l'évaluation des besoins** et aux questions que vous avez posées. Planifiez l'activité en conséquence.

- Choisissez un groupe représentatif de votre public cible.
- Si vous le pouvez, proposez au groupe l'activité gratuitement en remerciement de sa contribution à la mise en place d'un projet de plus grande envergure. Sinon, recherchez un financement de lancement pour une activité à petite échelle.
- Planifiez votre activité le mieux possible (voir chapitre suivant relatif à la planification d'une activité) et soyez flexible pour modifier votre action au fur et à mesure de son développement de façon à en faire une réussite.
- Assurez-vous d'avoir défini des objectifs ainsi que des résultats escomptés clairs. Ils doivent correspondre aux critères « SMART » (Spécifique, Mesurable, Atteignable, Ressources disponibles, Temps limité, voir chapitre 4 relatif à la planification d'une activité) de façon à pouvoir analyser les informations que fournira le projet pilote.
- Calculez combien de temps le projet pilote doit durer pour obtenir des résultats exploitables.
- Gardez une trace de tout ce que vous faites.
- Recueillez des informations auprès des participants à l'activité.

Analyser les conclusions du projet pilote

Entretenez-vous avec l'organisation partenaire ainsi qu'avec les participants pour savoir s'ils pensent que le projet pilote correspond à leurs attentes (donc à vos objectifs). **Assurez-vous d'avoir bien compris quelles sont les modifications à apporter de façon à améliorer l'activité. Si quelque chose s'est très mal passé, vous devez comprendre pourquoi. Soyez honnête lors de l'estimation du degré de réussite de l'activité.**

A partir de vos conclusions, interrogez-vous pour savoir si le projet pilote peut être étendu et ce que cela implique en termes de ressources, de compétences, de capacité, de temps et d'engagement.

Etude de cas / Premiers secours pour les personnes handicapées* Réaliser un projet pilote

OBJECTIF DU PROJET PILOTE

Etudier l'intérêt d'une formation aux premiers secours pour des personnes handicapées et identifier en quoi cet apprentissage améliore leurs conditions de vie.

PROCESSUS MIS EN ŒUVRE

- Un besoin de formation aux premiers secours a été identifié.
- Des liens ont été établis avec 6 organismes/associations travaillant avec des personnes handicapées. L'un des contacts a abouti à un partenariat.
- Le formateur était basé dans un centre de soutien aux familles.
- 24 participants souhaitant apprendre les premiers secours ont été identifiés.

ACTIVITÉ PROPOSÉE

Les participants ont été divisés en deux groupes pour apprendre les gestes qui sauvent.

RETOUR D'INFORMATION

- Un besoin de formation aux premiers secours a été identifié.
- Des liens ont été établis avec 6 organismes/associations travaillant avec des personnes handicapées. L'un des contacts a abouti à un partenariat.
- L'ensemble du groupe a estimé que l'aspect pratique de la formation était efficace et répondait aux besoins des participants. Tous les participants à la formation ont déclaré souhaiter participer à d'autres programmes pour développer leurs compétences en matière de premiers secours. La plupart des participants a pensé pour la première fois qu'être autonome était possible plutôt que d'appeler à l'aide un surveillant ou un auxiliaire de vie, ce qui constitue pour eux une avancée considérable.
- Le fait d'avoir situé le formateur dans un centre de soutien aux familles était bénéfique car :
 - des liens ont été créés avec des associations de proximité qui pourraient profiter de ce genre de formations à l'avenir,
 - un lieu de réunion où la formation pouvait avoir lieu a été mis à disposition,
 - le formateur a bénéficié de l'assistance du personnel du centre ayant des compétences et une expérience spécifiques dans le domaine du handicap.
- Le financement a posé problème : bien qu'il y ait clairement un désir et un besoin de ce genre de formation, les organisations semblent avoir des difficultés à apporter le financement nécessaire.

CONCLUSION

Il y a un réel besoin pour ce type d'activité et les organisations sont ravies d'y participer. La formation en vaut la peine. Cependant, il faut reconsidérer les moyens de mise en œuvre.

* L'étude de cas, illustrant les différentes étapes de la démarche proposée, est tirée de l'expérience de la Croix-Rouge britannique.

4. PLANIFIER UNE ACTIVITÉ AVEC DES PARTENAIRES

Une fois votre projet pilote achevé, vous aurez une idée bien plus précise de la façon dont vous devez organiser votre activité. Il est toujours utile de passer précisément en revue ce que vous allez faire et de définir de façon claire et rigoureuse les objectifs et les résultats escomptés.

Définir les objectifs et les résultats escomptés

Soyez clairs et minutieux pour définir les objectifs et réalisations escomptés. Votre crédibilité auprès des organisations partenaires et des bailleurs de fonds sera affectée s'ils ne parviennent pas à comprendre ce que vous essayez de faire ou s'ils n'arrivent pas à voir quel est l'avantage de ce que vous leur proposez.

Veillez également à offrir la possibilité aux partenaires d'influer sur les objectifs et les résultats escomptés du projet : faites-les s'impliquer dans la planification, permettez-leurs de s'approprier certains éléments du projet.

Essayez également de faire en sorte que vos objectifs correspondent aux critères SMART (Spécifique – Mesurable – Atteignable - Ressources disponibles - Temps limité).

- Objectif formulé en respectant les critères SMART : sensibiliser 30 SDF aux premiers secours durant l'année 2013 en proposant une formation adaptée.
- Objectif ne répondant pas à ces critères : développer notre capacité à travailler avec les SDF.

Pour le bailleur de fonds, il est important que les résultats escomptés soient bénéfiques pour les participants. L'objectif répondant aux critères SMART ci-dessus fait clairement référence au service qui sera prodigué aux SDF alors que l'objectif ne répondant pas à ces critères fait référence au fait de développer la capacité de la Croix-Rouge.

Faites en sorte que vos résultats escomptés indiquent qui bénéficiera de l'activité.

Si vous élaborez des moyens pour inscrire votre activité dans la durée dès le début et que vous les intégrez dans les objectifs et les résultats escomptés, votre activité n'en sera que plus réussie.

Cela pourrait être formulé de la manière suivante :

- Objectif : recruter au moins 2 personnes relais au sein d'un groupe de SDF formés et qui souhaitent faire connaître à leurs amis ce qu'ils ont appris.
- Résultats escomptés : les messages liés aux premiers secours seront diffusés au-delà du groupe lui-même grâce à un effet multiplicateur, il y a aura donc plus de SDF sensibilisés.

Identifier les compétences et ressources nécessaires

La formation aux premiers secours est une activité établie. Cependant, lorsqu'une nouvelle activité ou un nouveau public sont identifiés, la façon dont la formation aux premiers secours est prodiguée doit être revue. La stigmatisation, la discrimination et les différences culturelles doivent être prises en compte par toutes les personnes impliquées dans l'activité. Des modifications devront peut-être être apportées :

- à l'aménagement du lieu où les activités se déroulent habituellement,
- à la façon dont les activités sont habituellement expliquées afin de s'adapter aux besoins du groupe et/ou des personnes le composant : en adaptant votre formation aux besoins du public cible, vous obtiendrez un bien meilleur résultat.

Vous pouvez utiliser les quelques rappels présentés ci-dessous lorsque vous souhaitez définir les compétences et les ressources nécessaires pour travailler avec un nouveau groupe. Ce sont les questions que vous devriez poser aux organismes/associations avec lesquelles vous souhaitez travailler de façon à être mieux informé pour planifier votre activité.

Exemple de questionnaire d'identification des compétences et ressources

1. Caractéristiques du public cible

- a. Quelle langue les participants parlent-ils (pensez à tenir compte des dialectes, des expressions familières mais également de l'âge des membres du groupe en plus de la langue elle-même) ?
- b. Comment les participants communiquent-ils ?
- c. Les participants sont-ils habitués à apprendre et, si tel est le cas, dans quel cadre ?

2. Environnement et emplacement

- a. Les participants se sentiraient-ils à l'aise dans votre environnement de formation habituel ou préféreraient-ils être ailleurs ?
- b. Devez-vous apporter des modifications à la salle pour la rendre plus accessible, moins impressionnante, etc. ?
- c. L'activité rencontrerait-elle un plus grand succès si le formateur était quelqu'un que les participants connaissent ?
 - i. Le groupe peut-il désigner un porte-parole ?
 - ii. Est-ce qu'une personne du groupe serait disposée à participer à la conception de l'activité afin qu'elle convienne à tous les participants ?

3. Apport de matériel et temps

- a. Existe-t-il des facteurs qui influenceront sur le niveau de concentration, comme des images, des kits de formation individuels ?
- b. Est-ce que chaque participant a besoin d'être assisté ?
- c. Combien de temps chaque session d'activité peut-elle durer avant qu'une pause ne soit nécessaire ?

4. Condition requise pour participer

Est-ce que chaque personne a décidé d'elle-même de participer ?

5. Récompense

La certification est-elle importante aux yeux des participants ? Une autre forme de récompense ou de valorisation aurait-elle plus de sens ?

6. Effectuer un suivi de l'activité et un soutien

De quoi le groupe aura-t-il besoin pour pérenniser son intérêt, ses compétences et son engagement relatifs à ce qu'il a appris (par exemple des opportunités de bénévolat, suivre à nouveau la formation ou une formation continue, une prise de contact ultérieure, l'accès à une lettre d'information régulière) ?

Pour certains des sujets mentionnés ci-dessus, les unités locales de la Croix-Rouge devront envisager un investissement supplémentaire lors du développement d'un travail avec un nouveau public cible. Cependant, un tel investissement n'est pas forcément d'ordre financier. Posez-vous les questions suivantes :

Quelles ressources l'organisation partenaire pourrait-elle fournir ?

- Traductions ?
- Espace ?
- Bénévoles, volontaires ?

Identifier les formateurs et bénévoles

Les formateurs qui délivrent la formation aux premiers secours à des personnes vulnérables doivent disposer d'un certain nombre de **qualités clés** :

- la flexibilité et l'aptitude nécessaires pour s'adapter à la situation du moment,
- une véritable aptitude à ne pas avoir de préjugés,
- avoir suffisamment confiance en soi pour poser des questions au sujet de problèmes culturels ou physiques particuliers qui peuvent influencer sur la façon de prodiguer la formation,
- ne pas être condescendant ou faire des suppositions au sujet du groupe ou des membres du groupe.

Des témoignages au Royaume-Uni montrent qu'alors que de nombreux formateurs veulent travailler avec des personnes vulnérables, ils ne pensent pas disposer de la confiance en eux ou du savoir-faire nécessaires. De plus, ils préféreraient ne pas travailler seuls, mais en équipe avec un autre formateur ou être assistés d'un représentant du groupe cible.

Ce travail de préparation pourrait offrir de nouvelles opportunités intéressantes de recrutement de bénévoles au sein du public cible lui-même. Il est fort probable que ces personnes se révéleront très utiles, car elles seront en mesure d'avoir une meilleure communication avec le groupe. Le recrutement de ces bénévoles rendra la poursuite de l'activité sur le long terme bien plus aisée.

Adapter la formation aux besoins du public cible

Le formateur doit soigneusement étudier la façon dont le cours de premiers secours standard est adapté aux besoins du groupe avant la réalisation de l'activité.

Les principaux points devant être passés en revue sont les suivants :

- **L'emplacement/le cadre** : préparez-vous à changer certaines choses, comme l'agencement de la salle, l'éclairage, etc. pour que les participants se sentent le plus à l'aise possible.
- **Le contenu** : c'est essentiel ! Préalablement à l'activité, assurez-vous que le formateur a une bonne compréhension des besoins des personnes.
- **La présentation et la communication** : si l'activité est présentée sous une forme qui n'est pas attractive pour le public concerné, l'activité sera un échec ! Identifiez qui serait la personne la mieux placée pour se mettre en relation avec le groupe, assurez-vous que le langage que vous utilisez lui est familier et qu'il est facilement compréhensible et adoptez une approche qui sera respectée par le groupe.

Etude de cas / Premiers secours pour les personnes handicapées* Planifier une activité avec les partenaires

Suite au projet pilote, des relations avec des organismes/associations en lien avec les handicapés et les bailleurs de fonds ont été établies. Ces derniers ont participé à la définition des objectifs et des résultats escomptés et ont également fourni des conseils relatifs aux compétences spécifiques et aux ressources nécessaires pour la réalisation du projet.

DÉFINIR LES OBJECTIFS (TRANSPOSÉ AUX RÉALITÉS D'UNE UNITÉ LOCALE CRf)

- Former aux premiers secours 50 personnes handicapées et 15 personnes relais travaillant avec des personnes handicapées (par exemple des auxiliaires de vie, des professionnels).
- Recruter 5 bénévoles handicapés.
- Présenter la formation aux premiers secours pour les personnes handicapées sur le site de l'unité locale.
- Créer de la documentation innovante et totalement accessible relative à la formation aux premiers secours pour les personnes handicapées.

PRÉCISER LES RÉSULTATS ESCOMPTÉS

- Les personnes handicapées sont plus autonomes grâce à la connaissance des premiers secours et sont désormais capables de sauver des vies.
- Des partenariats/liens ont été établis dans le département.
- Mise en place de bonnes pratiques dans le cadre du recrutement et de la fidélisation de personnes handicapées dans les programmes de bénévolat.

IDENTIFIER LES COMPÉTENCES ET RESSOURCES (TRANSPOSÉ AUX RÉALITÉS D'UNE UNITÉ LOCALE CRf)

Il est apparu qu'il était important que le formateur rende visite au groupe et effectue une évaluation préalable avant qu'une activité ne soit réalisée de façon à ce que l'activité élaborée pour le groupe soit la plus appropriée possible.

Les Instances nationales ont été tenu informées de la mise en place de ces formations et du bilan. Cela a permis de développer des ressources pédagogiques spécifiques et de démultiplier cette offre de formation dans l'ensemble du réseau.

* L'étude de cas, illustrant les différentes étapes de la démarche proposée, est tirée de l'expérience de la Croix-Rouge britannique.

5. PUBLICITÉ ET MARKETING

Sans publicité ni marketing, même la meilleure des activités peut être gâchée si personne n'est au courant ! L'utilisation d'outils de communication efficaces n'est pas forcément coûteuse et peut être intrinsèquement liée à votre relation avec des partenaires et des participants à l'activité.

Communiquer avec le public cible

Assurez-vous que le groupe que vous ciblez a connaissance de votre activité : où, quand et comment les personnes peuvent y participer. Pour ce faire, vous pouvez placer des affiches, utiliser les sites Internet ou simplement parler aux gens en leur demandant de faire circuler l'information. Bien entendu, vous pouvez également faire appel aux médias.

Si possible, adressez-vous à des personnes faisant partie du public cible et demandez leur conseil. Il est possible qu'elles puissent vous orienter vers une lettre d'information, vous aider à traduire ou simplement vous conseiller sur le ton et l'apparence de la publicité. Vous pourriez également recueillir des informations importantes sur ce qui peut être « tabou » et que vous devez donc éviter.

Le plus important est de faire en sorte que votre publicité s'adresse spécifiquement au public en question.

- Utilisez des images en rapport direct avec le groupe ciblé.
- Utilisez des citations de personnes qui sont respectées par le public cible.
- Utilisez un langage approprié et compréhensible pour le groupe ciblé.
- Suscitez de l'intérêt pour votre offre de formation et expliquez pourquoi elle est particulièrement pertinente pour lui.

Susciter l'intérêt de partenaires et bailleurs de fonds

Il est fort probable que les partenaires et les bailleurs de fonds prêtent attention à votre demande si vous présentez votre activité de façon attrayante et plaisante. Souvenez-vous que vous devez créer une impression favorable avec votre offre, car **ils doivent être sûrs que vous êtes compétents et que cela vaut la peine d'investir du temps et de l'argent dans votre projet.**

Obtenir un soutien officiel

Il est important de faire part de votre travail aux autorités locales pour obtenir un soutien. Elles pourraient être en mesure de vous fournir des liens utiles vers d'autres réseaux auxquels vous pourriez faire appel pour promouvoir votre activité.

Communiquer en interne

Sans un soutien interne de votre activité, il est peu probable qu'elle s'inscrive dans la durée. Partagez votre enthousiasme pour votre projet avec les autres acteurs de l'unité locale et voyez si des liens peuvent être établis avec d'autres activités. Ainsi, vous serez mieux à même :

- d'attirer des bénévoles et de développer vos ressources,
- de convaincre d'autres personnes de la qualité du travail et donc de la nécessité de son intégration dans les programmes de travail et les budgets principaux.

6. CONTRÔLE, ÉVALUATION ET COMPTE-RENDU

Objectif

La planification d'une activité ne doit pas s'arrêter au moment où l'activité débute : le but du contrôle et de l'évaluation à différentes étapes durant l'activité **n'est pas seulement de mesurer les résultats (c'est-à-dire d'identifier si les objectifs ont été atteints ou pas), mais également d'améliorer en permanence le projet, d'effectuer les ajustements nécessaires et de développer l'activité.**

Il est probable que les bailleurs de fonds voudront consulter un compte-rendu de ce qu'ils ont financé : comment l'argent a-t-il été dépensé, combien de personnes ont été touchées, si les objectifs et les résultats escomptés ont été atteints, etc. Les partenaires souhaiteront également savoir ce qui a été accompli grâce à l'activité avant d'accepter de poursuivre.

Il est donc vivement recommandé de définir ce que vous souhaitez mesurer et comment vous allez vous y prendre avant de commencer l'activité.

Il est également important d'élaborer un compte-rendu détaillé, notamment pour être en mesure de reproduire l'activité ailleurs. C'est la raison pour laquelle, en plus du contrôle quantitatif, il est bon de recueillir des témoignages de participants et des photographies des activités, cela rend le compte-rendu plus vivant et montre aux lecteurs la réalité de l'activité.

Conseils pour la mise en œuvre d'un contrôle et d'une évaluation de qualité

- Prévoyez toujours un budget pour le contrôle et l'évaluation.
- Avant de commencer l'activité, mesurez et définissez une référence afin de pouvoir clairement identifier ce que vous avez réalisé à la fin.
- Incluez le contrôle et l'évaluation dans le programme de travail de l'activité et assurez-vous qu'ils soient intégrés à tous les niveaux de l'activité.
- Dans votre planification, associez les éléments que vous pouvez contrôler à des résultats escomptés précis, de façon à pouvoir vérifier en toute simplicité si l'activité a été un succès.
- Utilisez des techniques de collecte de données simples et adaptées aux capacités des participants. Par exemple, si les participants souffrent de troubles de la vue, assurez-vous que les formulaires d'information soient rédigés en gros caractères ou collectez les informations par le biais d'entretiens ou de conversations informelles.
- Considérez le contrôle et l'évaluation comme des éléments standards du calendrier lors de réunions au sujet de l'activité afin de garantir que tout le monde sache précisément comment cela fonctionne et quelle en est l'importance.
- A la fin de l'activité, prévoyez du temps pour le compte-rendu de façon à ce que les leçons tirées de cette activité ne soient pas perdues dans la précipitation du lancement du prochain projet et afin que les résultats puissent être partagés avec les bénéficiaires et d'autres parties prenantes.

Exemple de questionnaire en vue d'une évaluation et d'un compte-rendu

	Quoi mesurer ?	Comment mesurer ?
Informations quantitatives	Nombre de participants Régularité de la participation Nombre et durée des sessions	Inscription des participants Noté par le formateur ou le coordinateur
	Nombre de personnes touchées par la publicité Dépenses	Nombre de dépliants distribués Nombre de fois où il a été fait référence à l'activité dans les médias et regrouper les articles rédigés par les médias sur cette formation.
Informations qualitatives	Qualité de la formation Qu'ont appris et retenu les participants ? Volonté d'en apprendre d'avantage	Questionnaire pour les participants Se concentrer sur un groupe de participants

7. VIABILITÉ

Objectif

Les activités conçues pour développer la résilience d'un groupe vulnérable devraient comporter des dispositifs définis et spécifiques les inscrivant dans la durée. Il est probable que le financement soit prévu pour une période définie, dès lors **la déception des personnes impliquées sera grande si l'activité disparaît lorsque le financement arrive à sa fin.**

Conseils pour pérenniser l'activité

En tenant compte des points suivants, vous **augmentez la viabilité de votre projet dans la durée.**

- Concevez le projet de telle sorte que de **nouveaux bénévoles** puissent se joindre à l'équipe en place et soient soutenus dans leur action.
- Entretenez-vous avec l'organisation partenaire et les autres parties prenantes au sujet du **recrutement de bénévoles au sein du public cible.**
- **Fractionnez les tâches** des bénévoles de façon à ce qu'un nombre plus important de personnes puisse s'impliquer tout en s'engageant modérément.
- Mesurez l'impact de l'activité : en quoi améliore-t-elle les conditions de vie des personnes impliquées ? Cela vous permettra de faire un retour d'information aux participants, aux partenaires et aux bailleurs de fonds pour démontrer sa **valeur ajoutée.**
- Etablissez une **liaison entre cette activité et d'autres services et programmes** de façon à ce qu'elle soit soutenue par d'autres budgets et d'autres équipes.

Il est important de noter que mieux l'activité sera planifiée au préalable et plus la marge d'amélioration au fur et à mesure de l'avancée du projet est importante, plus il est probable que vous gagnerez suffisamment de forces vives pour poursuivre l'activité une fois son financement épuisé.

8. AMÉLIORER LES CONDITIONS DE VIE DES PERSONNES

Objectif

L'objectif du travail réalisé avec des personnes vulnérables est d'apporter une amélioration à leurs conditions de vie : développer leur résilience, leur assurance et leur estime de soi, leur apporter les compétences pour se suffire à elles-mêmes et venir en aide aux autres et de ce fait, renforcer la société dans son ensemble.

La partie qualitative de votre contrôle et de votre évaluation devrait vous aider à comprendre et à présenter la qualité du travail à d'autres personnes, mais elle sert également à comprendre quel a été l'effet du travail sur l'équipe qui l'a effectué, la Société nationale et l'organisation partenaire.

Etude de cas / Premiers secours pour les personnes handicapées* Améliorer les conditions de vie des personnes

CONSTAT DE LA RESPONSABLE DE PROJET

« Le premier retour d'information des participants et des organisations locales pour les handicapés est très positif... La formation donne aux formateurs l'opportunité de développer leurs compétences, de réfléchir en étant plus créatifs et remet en question l'ancien raisonnement... La formation dans son ensemble a été extrêmement bien reçue et considérée comme très bénéfique, d'autant plus que l'on offre à des personnes dont il faut souvent « prendre soin » l'opportunité de développer des compétences pour vivre de façon plus indépendante et pour éventuellement « prendre soin » de quelqu'un d'autre.

A Newcastle, l'une des participantes à la formation aux premiers secours inscrite comme non voyante a fait part de sa volonté de devenir bénévole. Cela a forcé la Croix-Rouge britannique à aborder le problème de l'accessibilité en termes de matériel de formation, de cours, etc. »

* L'étude de cas, illustrant les différentes étapes de la démarche proposée, est tirée de l'expérience de la Croix-Rouge britannique.

RÉSUMÉ ET CONCLUSION

La formation aux premiers secours de personnes vulnérables n'est pas seulement importante pour atteindre les objectifs du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, elle peut également constituer un moyen efficace pour développer des compétences, recruter des bénévoles et développer de nouveaux réseaux relationnels. Cela peut apporter plus de capacités et de fonds.

Ce type de projet est particulièrement enrichissant pour toutes les personnes impliquées et permet de développer efficacement la résilience de la société dans son ensemble.

Ce guide d'action se concentre principalement sur la planification d'une activité avec des partenaires. Il est recommandé de prêter une attention particulière à cette partie du processus étant donné qu'il peut significativement améliorer la qualité du projet en garantissant que les activités soient pertinentes et de qualité et qu'il aide également tous ceux qui s'impliquent dans l'activité à établir un rapport de confiance et à s'approprier l'activité.

Points clés

- Les premiers secours pour un public cible rencontrent un plus grand succès lorsque des bénévoles venant du groupe identifié s'y impliquent ; en effet, ils sont particulièrement bien placés pour mobiliser leur groupe.
- Lorsque vous commencez à travailler avec un groupe, ne faites pas de suppositions quant à l'aptitude des personnes, à leur intérêt ou ce que vous percevez de leur vulnérabilité.
- Testez ce que vous faites avec un petit groupe ; ainsi vous vous assurez que le travail répond aux besoins du groupe.
- Identifiez quel est le besoin d'un groupe spécifique et comment la Croix-Rouge peut répondre à ce besoin.
- Planifiez votre activité : définissez des objectifs et des résultats escomptés, mettez-vous d'accord à ce sujet avec vos partenaires et servez-vous de cette charte comme cadre pour conduire le projet. Elle vous servira également de référence pour vos comptes-rendus durant toute la durée du projet.
- Votre activité peut être plus appropriée si les premiers secours sont associés à des questions telles que la prévention, le régime alimentaire et la santé ou sont menés conjointement à un autre secteur de service comme le travail auprès des réfugiés.
- Intégrez des objectifs de viabilité le plus tôt possible dans les objectifs et les résultats escomptés de votre activité.
- En intégrant une certaine flexibilité dans le travail que vous effectuez, il est probable que l'activité rencontre un plus grand succès qu'en utilisant tel quel votre kit standard de formation aux premiers secours.
- Déterminez ce que vous souhaitez mesurer et comment vous souhaitez le mesurer de façon à contrôler et à évaluer le cycle de vie de votre travail. Cela permettra une amélioration permanente, l'ajustement et le développement de votre activité.

Le présent document a été élaboré
par le groupe de travail sur les premiers secours avec des groupes vulnérables,
issu du Réseau européen pour l'éducation aux premiers secours.
Il a été rédigé et édité par la Croix-Rouge britannique
(www.redcross.org.uk/firstaid), septembre 2007,
puis traduit et adapté par la Direction de l'Urgence et du Secourisme.
Contact France : dus.formation@croix-rouge.fr

Sites de référence

Centre européen de référence pour l'éducation aux premiers secours,
<http://fr.firstaidinaction.net>

Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge,
<http://www.ifrc.org/fr/introduction/health-activities/first-aid-saves-lives>

**Allez plus loin
Avec le site intranet**

<https://intranet.croix-rouge.fr>

Croix-Rouge française
98, rue Didot - 75694 Paris Cedex 14
tél : 01 44 43 11 00 – Fax : 01 44 43 11 01
www.croix-rouge.fr